

ДИЗАЙН-МИСЛЕННЯ ВПРОДОВЖ ОДНОГО ДНЯ

КЕРІВНИЦТВО З ПЕРШОГО ПОГЛЯДУ ДЛЯ РОЗВИТКУ ВАШОЇ БІБЛІОТЕКИ

Це керівництво з першого погляду розроблене як короткий посібник з дизайн-мислення для бібліотек і надане вам завдяки фінансовій підтримці від **Фонду Білла і Мелінди Гейтс**. Його заповнення займе у вас не більше одного дня. Підготовку цього керівництва здійснили IDEO спільно з Чикагською публічною бібліотекою (Chicago Public Library) та Публічними бібліотеками Орхуса (Aarhus Public Libraries). Ми дякуємо за підтримку у підготовці цього посібника наступним організаціям:

МІСЬКА БІБЛІОТЕКА БУХАРЕСТА

READ NEPAL

JAMAICA LIBRARY SERVICE

ВІННИЦЬКА ОБЛАСНА УНІВЕРСАЛЬНА НАУКОВА БІБЛІОТЕКА

BEYOND ACCESS, IREX



Щоб отримати глибше розуміння про дизайн-мислення, будь-ласка, відвідайте www.designthinkingforlibraries.com.

Тут ви зможете завантажити наш вичерпний посібник, завдяки якому ви опануєте методологію дизайн-мислення за допомогою зрозумілих матеріалів для читання та вправ.

IDEO





ПРАГНЕТЕ ЗАСТОСУВАТИ ЧУДОВИЙ ДОСВІД КОРИСТУВАЧІВ БІБЛІОТЕКИ, АЛЕ НЕ МАЄТЕ ДЛЯ ЦЬОГО ДОСТАТНЬО ЧАСУ?

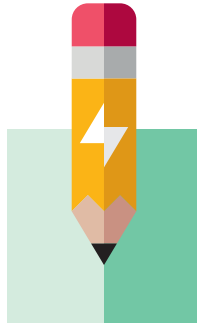
Дизайн-мислення – це методологія та спосіб мислення, який допоможе вам вирішувати щоденні виклики у бібліотеці. Його можна використовувати, аби краще розвинути програми, послуги, простори та системи у вашій бібліотеці. Оскільки цей підхід найкраще працює для малої команди з визначеним обсягом часу та місця, ми віримо, що з допомогою дизайн-мислення ви можете отримати результат навіть впродовж одного дня.

На наступних сторінках ви дізнаєтесь про основні кроки процесу дизайн-мислення, від початку роботи до натхнення, ідеї та ітерації. Ви можете використати це керівництво, щоб ознайомитися з методологією. Ми заохочуємо вас прочитати повний посібник для глибшого занурення у корисні методи, необхідні техніки та детальні рекомендації.



Надхнення

це про визначення дизайн-виклику та відкриття нових перспектив і можливостей



Ідея

це про генерування ідей і перетворення їх у матеріальну форму



Ітерація

це про постійні експерименти на основі відгуків користувачів

Існує проблема



Я щось дізнався



Я маю прототип



Перед тим, як розпочати ваш день дизайн-мислення, пам'ятайте, що *визначальними для створення змін є зрушення у вашому способі мислення*. Пригадуєте, як усе здавалося новим, коли ви вперше прийшли до бібліотеки, і як багато сподівань та мрій ви мали? Відродіть ті надії, оскільки *дизайн-мислення – це про погляд на проблему з нової точки зору*.

Почуваєтеся оптимістично? Готові навчатися? Чудово! Розпочнемо.

ПОЧАТОК РОБОТИ

Аби розпочати процес дизайн-мислення, насамперед потрібно обрати дизайн-виклик. Що ви хочете змінити у вашій бібліотеці? Ви думаєте про проблему чи про можливість? Обміркуйте декілька речей, на які ви скажете або бажаєте їх покращити. Це все дизайн-виклики, які очікують свого вирішення. Наприклад, ви прагнете знайти кращий спосіб для залучення підлітків до своєї бібліотеки. Або, можливо, ви мрієте створити коворкінг-центр. Це хороша відправна точка, гарний виклик, аби щось змінити впродовж дня.

Ми завжди визначаємо наші дизайн-виклики як запитання. Питання «Як ми можемо» не лише спрямовують наш спосіб мислення на отримання результативних рішень. Ці питання також допомагають нам генерувати якомога більше ідей увесь час. Дуже важливо знайти баланс, визначаючи хороший дизайн-виклик. Якщо поставити занадто широке запитання (Як ми можемо подолати бідність?), ви не отримаєте дієвого рішення. Якщо поставити занадто вузьке запитання (Як ми можемо розробити новий пристрій, який коштує 25 доларів, працює від сонячної енергії та його може полагодити будь-хто без спеціальних навичок?), ви ризикуєте обмежити кількість можливих рішень.



Визначення дизайн-виклику



1 година

Щоб визначити ваш дизайн-виклик, з'ясуйте – хто ваші користувачі та яку проблему потрібно вирішити.

Х

ГРУПА КОРИСТУВАЧІВ

ПОТРЕБА / ПРОБЛЕМА КОРИСТУВАЧІВ

Складіть декілька запитань «Як ми можемо», які краще опишуть ваш дизайн-виклик:

ЯК МИ МОЖЕМО ?

ЯК МИ МОЖЕМО ?

ЯК МИ МОЖЕМО ?

Напишіть їх **ВЕЛИКИМИ** літерами і розмістіть навпроти вас, аби постійно думати про ваш дизайн-виклик до кінця дня



НАТХНЕННЯ

Створення визначальних рішень у вашій бібліотеці починається з пошуку натхнення у світі, який вас оточує, та отримання глибшого розуміння потреб людей. Перший етап дизайн-мислення має назву Натхнення і це про те, як слухати, досліджувати і бути відкритим до *неочікуваного*. Якщо ви прагнете створити інноваційні рішення, ви маєте знайти нові способи надихнутися.

Запросіть двох-трьох людей приєднатися до вас у цій вправі.

Щойно ви завершите цю вправу, вашій групі потрібно обговорити – про що ви дізналися? Що вас здивувало, а що було неочікуваним? Що або хто надихнув вас? Чи побачили ви якісь цікаві закономірності? Запишіть ці моменти і теми, які ви побачили в житті.



Надихніться



1 година

ПОГОВОРІТЬ З ЛЮДЬМИ

Один із найкращих способів надихнутися – це поговорити з людьми. Надзвичайно важливо спілкуватися з людьми, для яких ви розробляєте проєкт. Наприклад, ви розробляєте нову програму для підлітків. Не говоріть з ними лише про бібліотеку – поспілкуйтеся з ними про їхнє щоденне життя, звичайні справи, як вони люблять проводити час. У що вони вірять? Що ними керує? Щоб розпочати, порозмовляйте у вашій бібліотеці з людьми, які можуть допомогти вам краще зрозуміти ваш дизайн-виклик. Поспілкуйтеся принаймні з двома-трьома людьми.

ЗАНУРТЕСЯ

Інша чудова вправа – спробувати світ з іншої точки зору. Наприклад, якщо ви розробляєте проєкт для дитини, проведіть день, граючись у дитячій бібліотеці, або візьміть участь у семінарі для дітей. Якщо ви створюєте проєкт для сліпої людини, зануртеся у цей досвід, намагаючись виконати прості завдання, наче ви незрячі.

ВІДВІДАЙТЕ АБСОЛЮТНО НЕОЧІКУВАНЕ МІСЦЕ

Залиште бібліотеку і відвідайте надихаюче місце, де ви можете щось дізнатися. Це допоможе вам подивитися на світ і на вашу бібліотеку свіжим поглядом. Наприклад, якщо ви прагнете створити краще робоче середовище у вашій бібліотеці, відвідайте кав'ярню, що користується попитом, і подивіться – що допомагає відвідувачам продуктивно працювати. Якщо ви хочете розпочати програму мистецьких виставок у вашій бібліотеці, відвідайте популярну музейну експозицію, аби побачити – як ця організація залучає відвідувачів.



Юлія, бібліотекарка з України, хотіла краще зрозуміти потреби користувачів-інвалідів. Її команда відвідала місцевий реабілітаційний центр та поспілкувалася з користувачами під час обіду про їхні хобі та інтереси.



РОЗДІЛ 3

ІДЕЯ

Наступний етап дизайн-мислення має назву Ідея. Це коли ви генеруєте багато нових ідей, аби створити рішення для дизайн-виклику.

Одна з найважливіших вправ цього етапу – мозковий штурм, тобто створення багатьох нових ідей на основі того, про що ви вже дізналися. Визначальним для отримання чудової ідеї є наявність БАГАТЬОХ ідей. Не зупиняйтеся на першій парі ідей – зосередьтеся на тому, щоб отримати їх якомога більше.

Мозковий штурм є методом дизайн-мислення і він має свої власні правила. Правила є важливими, оскільки вони дозволяють кожному учаснику групи мати свободу творчості. Під час обіду або впродовж години організуйте мозковий штурм стосовно декількох потреб користувачів, які ви визначили вранці. Залучіть до мозкового штурму двох-трьох людей і до його початку переконайтеся, що учасники ситі та енергійні.



Створіть ідеї



Година обіду!

ПРАВИЛА МОЗКОВОГО ШТУРМУ

ВІДКЛАДІТЬ РІШЕННЯ

На цьому етапі немає поганих ідей. У вас буде достатньо часу, щоб зменшити їхню кількість пізніше.

ПІДТРИМУЙТЕ БОЖЕВІЛЬНІ ІДЕЇ

Навіть якщо ідея не виглядає реалістичною, вона може надихнути на велику ідею когось ще.

СПИРАЙТЕСЯ НА ІДЕЇ ІНШИХ

Думайте «і», а не «але».

ЗОСЕРЕДЬТЕСЯ НА ТЕМІ

Щоб отримати кращий результат від мозкового штурму, тримайте свої запитання в полі зору.

ОДНА ПРОМОВА ЗА РАЗ

Потрібно почути усі ідеї, щоб далі на них спиратись.

ВІЗУАЛІЗУЙТЕ

Зобразіть свої ідеї, а не просто запишіть їх. Наклеєні рисунки та прості ескізи можуть сказати більше, ніж багато слів.

ПРАГНІТЬ КІЛЬКОСТІ

Встановіть жорстку ціль, а потім перевершіть її. Найкращий спосіб знайти одну гарну ідею – це створити багато ідей. Наприклад, створити 50 ідей за 10 хвилин.



Єппе (у центрі) та його команда в Публічній бібліотеці Орхуса проводять мозковий штурм для ідей щодо нової музичної послуги бібліотеки.



Втілюйте ваші ідеї В ЖИТТЯ



1 година

Після того, як ви створили багато чудових ідей, час обрати найкращу, аби втілити її в життя. Зробіть це зі своєю командою або самотійно після мозкового штурму. Найшвидший спосіб зрозуміти як зробити вашу ідею кращою – збудувати її. Цей процес матеріалізації вашої ідеї, тобто створення прототипу, може лякати. Але немає причин боятися. Все, що вам потрібно, – це матеріали, які ви вже маєте під руками, як-то папір, ручки, ножиці – і трохи уяви!

НЕОБХІДНІ МАТЕРІАЛИ:

ПАПІР

шпалери, картон
для плакатів, папір
високої щільності,
пінопласт, картонні
картки, коробки

КЛЕЙКІ МАТЕРІАЛИ

клей-олівець, клейовий
пістолет, скотч

РУЧКИ

маркери, кольорові
олівці

МАТЕРІАЛИ ДЛЯ РУКОДІЛЛЯ

дерев'яні палички для
морозива, фарби,
щіточки, мотузка, дріт
з ворсом

ВИРОБИ З ТКАНИНИ

бавовняні кульки,
повсть, тканина

ІНСТРУМЕНТИ

лінійки, ножиці,
вимірювальна стрічка
або рулетка, степлери

Призначення прототипу полягає в тому, щоб матеріалізувати ідею, яка існує у вашій голові, таким чином, щоб інші люди могли реагувати на неї. Не хвилюйтеся, що потрібно створити досконалий прототип. Він ніколи не буде досконалим для першого використання, але з часом буде розвиватися. Найважливіше у прототипі те, що з нього розпочинається бесіда з вашими користувачами.



Втілюйте ваші ідеї В ЖИТТЯ



1 година

СПОСОБИ СТВОРЕННЯ ПРОТОТИПІВ



МОДЕЛЬ

Створіть просте тривимірне представлення вашої ідеї. Це може бути модель певного масштабу або реального розміру, через яку зможете пройти ви і ваша команда.



ЦИФРОВА ПІДРОБКА

Представте цифровий застосунок ескізами екрану на папері. Наклейте папір на екран будь-якого девайсу, наприклад, телефону або комп'ютера, аби створити імітацію цифрової взаємодії.



РОЛЬОВА ГРА

Грайте ролі людей у певній ситуації, ставте відповідні запитання. Радимо зібрати простий реквізит, уніформу або інші засоби, які потрібні тій людині, хто надає послугу, для зацікавлення користувачів у бібліотеці.



Втілюйте ваші ідеї В ЖИТТЯ



1 година

СПОСОБИ СТВОРЕННЯ ПРОТОТИПІВ (продовження)



РЕКЛАМА

Створіть підробку реклами, яка просуває вашу ідею – програму, послугу чи простір. Обміркуйте, як ви будете розвивати довіру до вашої пропозиції і як ви будете представляти її цінність різним користувачам.



ПЕРЕТВОРЕНИЙ ПРОСТІР

Якщо ваш прототип стосується дизайну простору, поміркуйте, чи можете ви зробити прототип у наявному просторі або створіть місце, яке описує бажаний вигляд довкілля. Почувайтеся вільно, створюючи простір з наявних меблів та столів і пам'ятайте, що речі можуть бути уявними. Так, у світі прототипів картонні коробки можуть зображати стільці, а візочки можуть вважатися стелажми. Іншими словами, не хвилюйтеся, що вам потрібно знайти нові меблі, аби створити прототип своєї ідеї.



РОЗДІЛ 4

ІТЕРАЦІЯ

Вітаємо – ви зробили вашу ідею матеріальною!

Настав час представити вашу програму, послугу, простір або систему користувачам і дізнатися їхню думку. Це надзвичайно важлива частина Ітерації, третього етапу процесу дизайн-мислення, оскільки вона дає змогу зрозуміти – що працює, що не працює і що можна удосконалити.

Знайдіть групу користувачів з вашої цільової аудиторії, хто допоможе вам отримати відгуки. Не бійтеся у бібліотеці звертатися до людей, яких ви не знаєте. Вони будуть такими схвильованими, що хтось у бібліотеці турбується про покращення бібліотечних послуг, що будуть більш ніж раді допомогти. Потрібно бути впевненим, що ви отримуєте чесний, критичний та доречний відгук поруч з будь-якою позитивною реакцією.



РОЗДІЛ 4 ІТЕРАЦІЯ

Отримайте відгук на вашу ідею та вдоскональте її



1 година

ПОКАЖІТЬ КОРИСТУВАЧАМ ВАШ ПРОТОТИП

Потім поставте запитання, аби зібрати цінні відгуки, що допоможуть вам рухатися далі. Деякі приклади запитань:

- Опишіть, що вас найбільше зацікавило у цій ідеї і чому?
- Що б ви хотіли змінити у цьому прототипі?
- Що б ви хотіли покращити у цій ідеї?
- Що вам не подобається у цій ідеї?

Маючи на увазі ваш дизайн-виклик, обміркуйте, що вразило учасників і які частини ідеї вони оцінили найвище. Так само розгляньте, які частини не спрацювали і які нові питання ви хочете вивчити під час наступної ітерації вашої ідеї.

СКЛАДІТЬ СПИСОК УСЬОГО, ПРО ЩО ВИ ВЖЕ ДІЗНАЛИСЯ

Якщо ви продовжуєте створювати прототипи для декількох різних ітерацій вашої ідеї, то поставте собі за мету доповнити цей список. Визначте для себе наступні цілі. Наприклад, ви можете:

- Створити команду, щоб далі розвивати вашу ідею через певний період часу
- Попросити більше фінансування або ресурсів на підставі ваших початкових прототипів
- Виділити окремий час та створити для себе розклад, аби розвивати свою ідею
- Поставити собі за мету запровадити сталі зміни в бібліотеці та з часом спостерігати за їхнім розвитком



Маріанна, одна з працівниць Публічної бібліотеки Орхуса, запитує відвідувача бібліотеки: що він думає про її ідею – інформаційний флаєр з рекомендаціями щодо застосунку.



РОЗДІЛ 5

МАСШТАБУВАННЯ

Часто найкращим способом масштабувати вашу ідею є розповісти її історію: Яка проблема існувала? Для кого ви вирішували цю проблему? Який результат ви отримали? Чим більше люди почують – що саме ви сподівались здійснити, тим більше вони почуватимуться причетними та зроблять внесок у вигляді співучасті. Якщо ви плануєте перетворити вашу ідею з концепту у стале рішення у реальному світі, ви знову і знову будете її відстоювати.

Це не є звичайним оновленням проєкту. Подумайте про те, як прорівень вашої роботи і попросіть необхідні ресурси для подальшого руху вперед. Тут важливе значення має документування усього вашого шляху. Найкращі історії мають супроводжуватися чудовими візуалізаціями та фотографіями вашого прогресу.



Поширте історію вашої ідеї



1 година

РЕКОМЕНДОВАНА СТРУКТУРА РОЗПОВІДІ

1. ПРЕДСТАВЛЕННЯ

Хто ви?
Хто ваша команда?

2. ВИЗНАЧЕННЯ ВАШОГО ДИЗАЙН- ВИКЛИКУ

Які проблеми ви визначили і для
яких користувачів?

3. НАТХНЕННЯ

З ким ви говорили та за ким
спостерігали? Які ключові факти ви
дізналися?

4. ІДЕЯ

Які концепції ви розробили?
Як ви створювали прототипи?

5. ІТЕРАЦІЯ

Який зворотний зв'язок ви
отримали та як, з урахуванням
отриманих відгуків, ви продовжили
експериментувати?

6. ЗАКЛИК ДО ДІЇ

Що далі? Як інші можуть долучитися
та допомогти?





Ви мали цілий день для глибокого занурення у дизайн-мислення. Ви виконали чудову роботу з ознайомлення і сміливо ризикували, аби випробувати різні методи для покращення роботи вашої бібліотеки. Будьте впевненими, що ваше навчання на цьому не завершується. Прочитайте увесь посібник, з поглибленими вправами, прикладами, кейсами, які будуть супроводжувати вас у наступних дизайн-викликах.



Надішліть нам ваші історії змін та розкажіть іншим
hello@designthinkingforlibraries.com