ROLLESPIL

HEJ FIVE - KLOGE HÆNDER

ROLLESPIL

Udtænke

Hvad

Et ROLLESPIL er et planlagt eller improviseret lille skuespil, hvor man sætter mennesker, idéer og koncepter i spil i en given kontekst.

Hvorfor

At udspille en idé eller et koncept via et rollespil kan være en meget effektiv måde at udvikle, afprøve og videreudvikle en idé eller koncept.

Hvornår

Rollespillet kan være med til at afdække og eksperimentere med idéer og koncepter i forskellige situationer, hvorved et behov, en udfordring eller mulighed, som man ellers ikke ville have været opmærksom på, synliggøres.

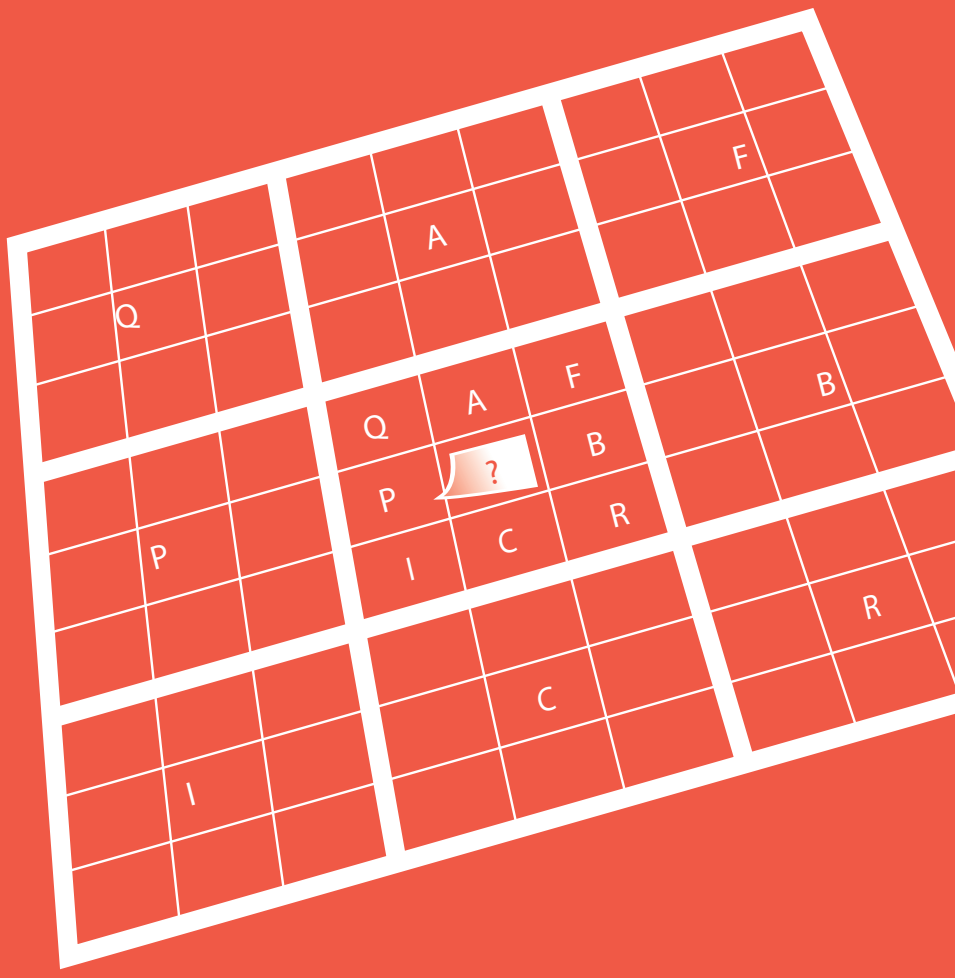
Hvordan

Man kan selv eller ved hjælp af skuespillere forestille sig en given situ - ation med udgangspunkt i en service eller et produkt. Man udspiller da scenarier og oplever og afprøver nogle af idéens eller konceptets ydelser og funktionaliteter i interaktionen med systemet og brugerne. Man kan med fordel også have et publikum på. Det kunne være en bruger eller en kunde, der i løbet af rollespillet er med til at observere samt evt. kommentere og rette forløbet til, hvorved man kan opnå endnu mere kvalificerede indsigter og idéer til videreudvikling. Et scenarie kan udspilles i en reel eller en fiktiv kontekst. Man kan inddrage forskellige ting, en model af et tænkt produkt eksempelvis.

Tips

■ Påtag gerne flere forskellige roller i scenariet. I en hospitalssitua - tion kan rollerne f.eks. fordeles mellem sygeplejerske, læge, patient og måske en pårørende ■ Prøv at anvende værktøjet REFLEKSIV OPMÆRKSOMHED (se evt. kort) til at give feedback på rollespillet.

IDÉ-KU



HEJ FIVE - KLOGE HÆNDER

IDÉ-KU

Udtænke

Hvad

En IDÉ-KU er et værktøj til systematisk idégenerering.

Hvorfor

IDE-KU'en er et godt redskab til at skabe struktur og overblik i en idégenereringsproces. Den bidrager til en motiverende ramme for at få mange idéer.

Hvornår

Når man gerne vil skabe nye idéer og godt kan lide rammer, struktur og overblik over processen.

Hvordan

Print IDÉ-KU'en ud på et stort ark eller tegn den op på f.eks. et white - board. Skriv først en udfordring eller en idé på en Post-it og placér den i det feltet i midten af IDÉ-KU'en. Derefter gør man som følger:

1. Med udgangspunkt i udfordringerne eller idéerne idégenereres derefter på Post-it's. Placér idéerne i de 8 omkringliggende felter.

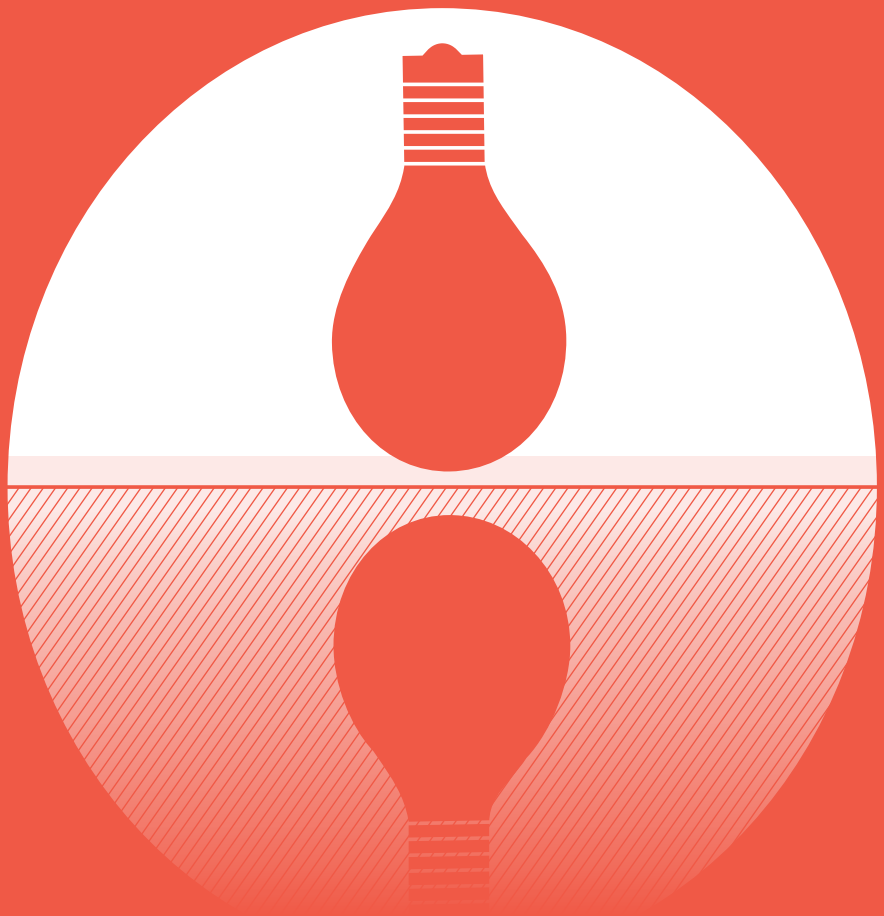
2. Når de 8 felter er fyldt ud flyttes idéerne ud til i de tilsvarende felter: A flyttes til A, F til F osv. Herefter idégenereres igen. Denne gang på de 8 nye idéer. De første 8 idéer bliver altså uddybet i runde 2 (se forsiden af kortet, hvor IDÉ-KU'en er illustreret).

Tips

■ Skriv idéerne på Post-it's, så de kan flyttes ■ Lav gerne jeres egen udgave af IDÉ-KU'en. Arbejd gerne videre med templaten og ud - form den, så den passer til jeres projekt. Placér, evt. på forhånd, et benspænd som en persona, en sans, en kontekst eller andet i tal-felterne ■ Øvelsen kan fint laves i større grupper. Her kan det med fordel gøres tavst ■ Gå ikke i stå. Kan deltgerne ikke finde på 8 idéer i et felt arbejdes der videre i et andet ■ Læs flere tips på kortet BRAINSTORM.

REFERENCE: Altforkreativ / www.altforkreativ.dk

OMVENDT BRAINSTORM



Hej

HEJ FIVE - KLOGE HÆNDER

OMVENDT BRAINSTORM

Hvad

En OMVENDT BRAINSTORM er en idégenerering på, hvordan man kan opnå det modsatte af, hvad der er ens mål/intention.

Hvorfor

En omvendt brainstorm fjerner presset for at finde det "rigtige" svar og skaber en en let og sjov stemning. Man opnår nye, skæve idéer, der er med til at skabe nye vinkler på spørgsmålet, udfordringen, mulighedsrummet mv.

Hvornår

Når man vil opnå nye, radikale ideer, som er "ude af boksen". Det kan både være i projektets opstart, hvis man går i stå i processen eller som en opvarmningsøvelse til videre idégenerering.

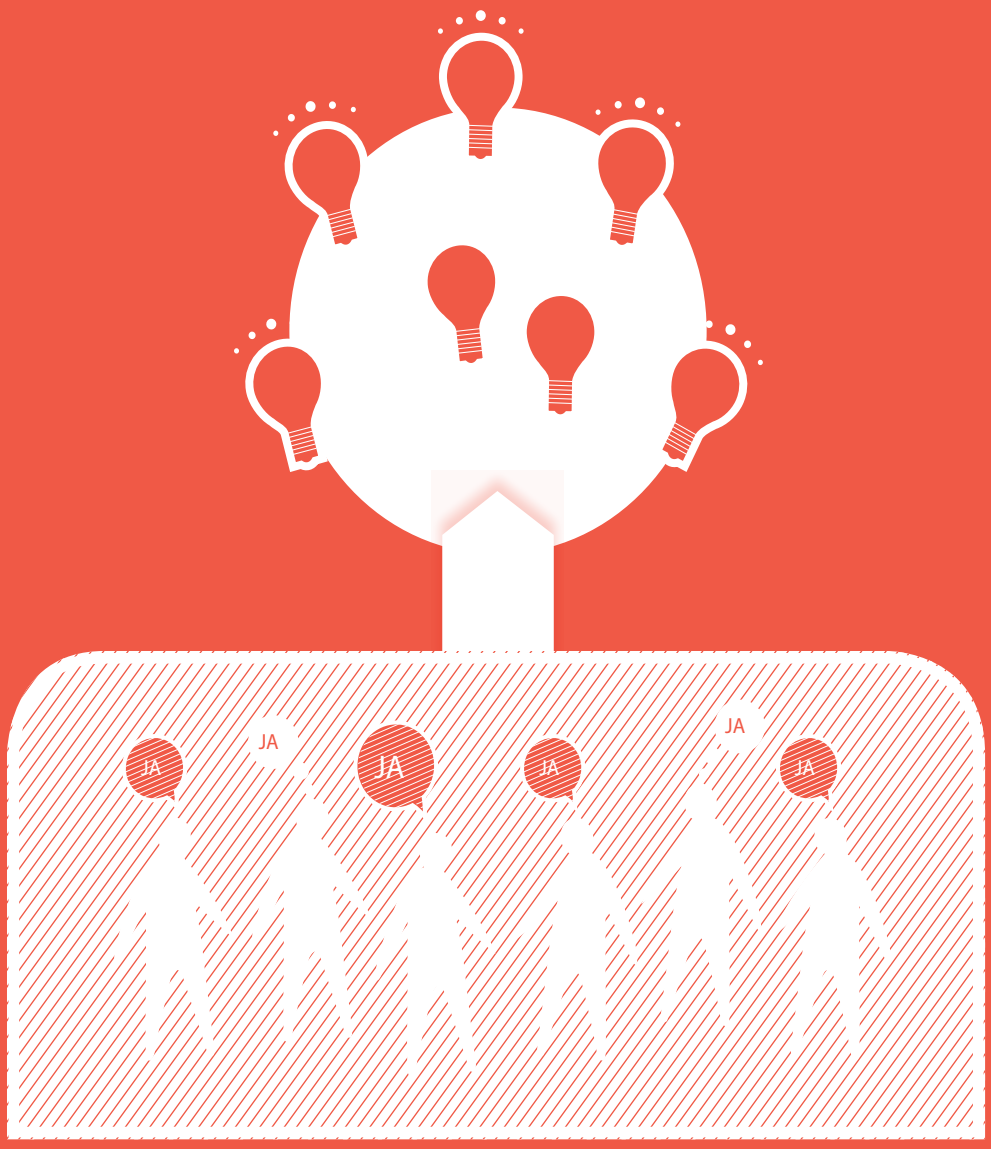
Hvordan

Omformulér projektets mål til det modsatte, f.eks.; "hvordan leverer vi en dårlig service?" eller "hvordan kan vi tabe mange penge på det her produkt?". Derefter idégenereres der på den nye udfordring. Den omvendte brainstorm vil give nye perspektiver og vinkler på det oprindelige mål. Efter den omvendte brainstorm kan idéerne evt. vendes om og gives positivt fortegn.

Tips

■ Jo flere idéer jo bedre ■ Ingen idé er for skør eller urealistisk – alt skal skrives ned ■ Byg videre på hinandens idéer – ingen må sige nej ■ Idéerne må ikke vurderes undervejs i processen, da det kan hæmme originaliteten af de fremkomne idéer ■ Benyt evt. IDÉ-KU (se kort) til den omvendte brainstorm ■ Personen, der faciliterer brainstormen og f.eks. nedskriver idéerne, må ikke selv deltage, idet vedkommende let kan komme til at prioritere og udelade idéer, man enten foretrækker eller er uenig i ■ Det bedste er, at alle skriver ned, da alle derved inddrages og får muligheden for at bidrage på lige fod.

BRAINSTORM



HEJ FIVE - KLOGE HÆNDER

BRAINSTORM

Udtænke

Hvad
En BRAINSTORM er en metode til at generere mange idéer på kort tid.

Hvorfor
En brainstorm er et godt værktøj til at skabe rum for skæve og kreative ideer, der kan få én til at kigge i nye og innovative retninger. Det er et vigtigt værktøj, idet vi som mennesker har tendens til at tænke realistisk og rationelt i professionelle sammenhænge og derved skyde potentielt værdifulde idéer ned for hurtigt.

Hvornår
Som kickstarter på en idégenererings- og udviklingsproces ud fra en problemstilling, et tema, indsamlet viden, indsigter eller et udviklet mulighedsrum.

Hvordan
Med udgangspunkt i en udfordring, et behov eller et mulighedsrum brainstormer man på løsninger i form af idéer. I et team kan man med fordel begynde med en tavs brainstorm, hvor hver deltager individuelt nedskriver sine idéer på Post-it's. Derefter deler man med hinanden. Efterfølgende fortsættes med en åben brainstorm, hvor man inspireres af hinandens idéer og genererer så mange nye som muligt.

Tips

■ Jo flere idéer jo bedre ■ Ingen idé er for skør eller urealistisk – alt skal skrives ned ■ Byg videre på hinandens idéer – ingen må sige nej ■ Idéerne må ikke vurderes undervejs i processen, da det kan hæmme originaliteten af de fremkomne idéer ■ Benyt evt. IDÉ-KU til brainstormen (se kort) ■ Personen, der faciliterer brainstormen og f.eks. nedskriver ideerne, må ikke selv deltage, idet vedkommende let kan komme til at prioritere og udelade idéer, man enten foretrækker eller er uenig i ■ Det bedste er, at alle skriver ned, da alle derved inddrages og får muligheden for at bidrage på lige fod.

CULTURAL PROBE

HEJ FIVE - KLOGE HÆNDER

CULTURAL PROBE

Indsamle

Hvad

En CULTURAL PROBE er en række udleverede rekvisitter og opgaver, der muliggør, at brugerne selv dokumenterer aspekter af deres hverdag såsom holdninger, værdier, udfordringer osv.

Hvorfor

Proben har især værdi, hvis man ønsker at indsamle viden omkring noget umiddelbart eller underforstået, fx brugerens liv, følelser, drømme og tanker. Derudover giver det mulighed for at 'følge' en bruger over en længere periode uden de store omkostninger, og man får ofte et visuelt materiale, som et aftryk af brugerens oplevelser og tilgang.

Hvornår

En probe kan med fordel bruges i de tidligste projektfaser for at afsøge eventuelle interessante områder. Her har proben mere karakter af in - spiration frem for information. Derudover kan en probe også anvendes længere henne i forløbet med henblik på at indsamle specifik viden eller udvikle sammen med brugeren.

Hvordan

Cultural probes hjælper brugeren til at fastholde aspekter af deres hverdag ved at give dem relevante redskaber som hjælp. Oftest vil en probe være bygget op omkring to eller tre centrale spørgsmål eller opgaver, som relaterer sig til undersøgelsesfeltet.
Find ud af hvilket område, du gerne vil have brugerens perspektiv på, og afgræns i specifikke, konkrete spørgsmål. Producér en pakke af materialer (fx. kamera og dagbog), som brugeren skal anvende under indsamlingen, og vedlæg den nødvendige instruktion. Gennemfør et opfølgningsinterview, hvor der spørges ind til det materiale, brugeren har indsamlet.

Tips

- Begræns proben. Dette er en opgave, der gives til brugeren oven i daglige rutiner og arbejdsopgaver, så vær realistisk omkring omfanget
- Overvej, hvad der kan motivere brugeren til at besvare dine spørgsmål i proben. Du kan eventuelt vedlægge noget til sjov og hygge under forløbet
- Undgå at lave proben for 'flot' og for lukket. De bedste indsigter kommer når brugeren tør lege med og ændre i proben og gøre den til sin egen.

OBSERVATION

HEJ FIVE - KLOGE HÆNDER

OBSERVATION

Udtænke

Hvad

En OBSERVATION bruges til at få ny viden og indsigter om interak - tionen mellem brugere, genstande og systemer.

Hvorfor

Ved at observere opdager man ofte nye ting i en given kontekst, der kan være relevant i forhold til ens projekt. Man tager altså udgangspunkt i, hvad der reelt sker, og ikke hvad man antager, der sker.

Hvornår

Med en observation kan man åbne op for og indhente ny viden om et specifikt emne. Dette sker ofte tidligt i en udviklingsproces. Observa - tioner kan også bruges senere i processen til at 'teste' de antagelser og den viden, man allerede har, og dermed se, om det har hold i virkeligheden.

Hvordan

Ved at observere (kigge, fotografere, notere og filme) kan man samle inspiration og viden, man ikke tidligere har været opmærksom på. Ved en åben observation fokuserer man ikke på noget specifikt, men dokumenterer alt man ser.
Observerer man mere specifikt, med et afgrænset fokus omkring et emne eller et område, erhverver man mere detaljeret indsigt, men går måske glip af helhedsbilledet og derved uforudsete indsigter.
Ved at notere, tage billeder eller optage video af observationerne, kan man fastholde indtrykkene og få mulighed for at undersøge dem nærmere efterfølgende.

Tips

■ Tag altid hensyn til, om observationen kan virke påtrængende og måske endda uacceptabel et givent sted, især hvis man fotografer - er eller filmer ■ Lav gerne en aftale på forhånd om din rolle og til- stedeværelse som observant – især på steder, der ikke er offentlige ■ Det er vigtigt at registrere alt, hvad man ser, og ikke begynde at vurdere om observationen kan bruges til noget ■ Brug evt. REFLEKSIV OPMÆRKSOMHED som værktøj under en observation (se kort).

MOCK UP

HEJ FIVE - KLOGE HÆNDER

MOCK UP

Udtænke

Hvad
En MOCK UP er en enkel, hurtig og fysisk model til brug ved brain storming.

Hvorfor
Arbejdet med mock ups kan give nye idéer og hurtig afklaring omkring et produkts form, størrelse og funktion.

Hvornår
En mock up minder om en prototype (se evt. PROTOTYPE). Forskellen er, at man ofte arbejder med mock ups tidligere i udviklingsforløbet, hvor modellerne bruges som del af idégenereringsfasen.

Hvordan
Mock ups kan laves individuelt eller i grupper. Modellerne laves med udgangspunkt i en spæd idé. En idé afprøves ved at give den en hurtig form, som kan sammensættes af forskellige materialer. Der kan være fokus på form, størrelse, placering eller ergonomi osv. Det er en rigtig god øvelse kun at have ét fokus i en mock up, samt altid at lave flere med samme fokus. F.eks. at lave flere mock ups på størrelse, hvorefter der kan laves flere mock ups med fokus på form osv.
Det er meget vigtigt, at mock ups ikke bliver flotte former, men hurtige simple tests af idéer.

Tips

■ Jo flere jo bedre ■ Reagér på de indsigter/forbedringsforslag, der opstår undervejs – og lav efterfølgende hurtigt endnu en mock up, som indeholder forbedringerne ■ Undlad at bruge penge på dyre materialer. Brug i stedet fundne materialer, gammel emballage mm.

INTERVIEW

HEJ FIVE - KLOGE HÆNDER

INTERVIEW

Indsamle

Hvad

Et INTERVIEW er indsamling af kvalitative data og foregår som oftest via en samtale med en enkelt person.

Hvorfor

Det er ofte meget givende at interviewe relevante personer i forhold til et projekt, da de kan bidrage med ny førstehåndsviden.

Hvornår

Når man gerne vil have viden, udtalelser og erfaringer, oplevelser og følelser, som ikke kan indhentes via andre kanaler såsom internettet, artikler, spørgeskemaer og lignende.

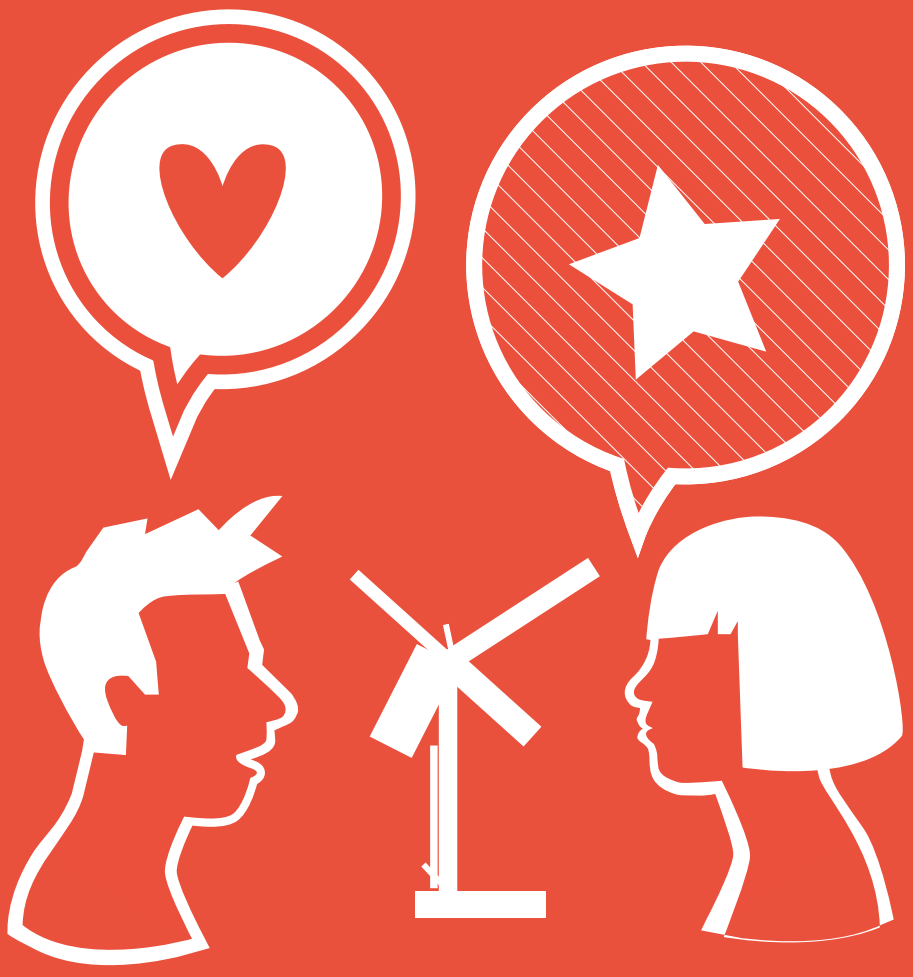
Hvordan

Når man interviewer en person, er det en god idé at støtte sig til nogle på forhånd planlagte spørgsmål. Man kan vælge at følge spørgsmålene slavisk, og man kan tilføje flere spørgsmål løbende, hvis det falder naturligt. Dog er det vigtigt at sikre sig, at man som minimum får svar på de planlagte spørgsmål.
Uanset, hvordan man vælger at strukturere interviewet, skal man give svarpersonen tid til at svare og undgå at afbryde, samt undgå at lægge vedkommende ord i munden. Lad gerne personen fortælle så meget af tiden som muligt. Vær ikke bange for pauser.

Tips

■ Indled så vidt muligt altid et spørgsmål med et HV-ord ■ Det kan være en god idé at optage interviewet enten via lyd eller video. På den måde får man det hele med. Tag dog stadig noter f.eks. på Post-it's / Det er en god idé at aftale et interview i god tid og gerne kommu - nikere, hvad interviewet skal bruges til ■ For at kunne videreformidle interviewmateriale skal man altid søge tilladelse fra svarpersonen.

OBEJEKTBASERET DIALOG



HEJ FIVE - KLOGE HÆNDER

OBEJEKTBASERET DIALOG

Udtænke

Hvad
Objektbaseret dialog er en metode til at faciliterer en gruppedialog, igennem en samskabende bygge- og præsentationsprocesser.

Hvorfor
Når man sidder og diskutere i en gruppe, danner hver medlem helt naturlig deres egne mentale billeder. Især når man diskutere værdibaserede ting, kan disse individuelle billeder skabe forståelses konflikter. Ved at bygge omdrejningspunktet for diskussionen, flytter man konflikten væk fra den enkelte person og i stedet for ud i plenum på bordret foran en. Man bygger i fællesskab, frem for at angribe den enkeltes valg af ord. Sammen skaber man et fysisk totem, for de valg man har truffet som gruppe.

Hvornår
Når der er uenighed omkring et værdigrundlag. Når man ikke synes at man kan finde et fælles udgangspunkt i forhold til noget essentielt i processen. Når man er uenige om hvordan ens persona vil reagere. Når man gerne vil afdække hvilke følelser ens produkt skal fremprovokere hos brugeren. Der kan det være oplagt at spørge - Hvordan smager mit brand, event, persona, oplevelse, interaktionen eller produkt?

Hvordan
Først bygger hvert enkelt medlem deres version af "Smagen af udfordringen". Grunden til at man siger smagen, duften eller lyden af … , er fordi det er abstraktioner. Så uanset hvad man bygger er der ingen andre der kan sige at det er grimt eller forkert. Det er ikke så vigtigt hvad man bygger figuren af, så længe de dele der bliver brugt er baseret på bevidste valgt.
Derefter præsentere hver deres figur, og forklare hvad enkeltdelene står for/repræsentere.
Ud fra de enkelte modeller skabes der nu i fællesskab én figur, som består af de bedste dele fra de præsenterede figurer. Det vil sige at der skal kannibaliseres fra de eksisterende figurer, og der må ikke tilføjes nye materialer ud over det der skal bruges til at samle det med.

Tips
Der bygges af forhåndenværende materialer, det er blot vigtigt at materialerne er alsidige i form af størrelse, materialer, stoflighed, former og så videre. Eksempler kunne være perler, balloner, fjer, skuresvampe, plastikkrus, garn, sugerør, pasta, stof, servietter, sten, mm. Undgå tusser og modellervoks, da folk har en tendens til at lave noget der ligner noget. Der skal også bruges sakse, limpistoler, snor, elastikker, og hobbyknive, til at manipulere og samle tingene.