



ДИЗАЙН- МЫШЛЕНИЕ ЗА ОДИН ДЕНЬ

КРАТКИЙ КУРС ПО
УЛУЧШЕНИЮ РАБОТЫ ВАШЕЙ
БИБЛИОТЕКИ

Этот краткий курс, составленный для вас при финансовой поддержке Фонда Билла и Мелинды Гейтс, был задуман как простое пособие по дизайн-мышлению для библиотек. Его изучение должно занять не более одного дня. Компания IDEO разработала этот курс в сотрудничестве с Чикагской и Орхусской публичными библиотеками. Мы бы хотели поблагодарить следующие организации за их поддержку в создании этого набора инструментов:

ГОРОДСКУЮ БИБЛИОТЕКУ БУХАРЕСТА
ОРГАНИЗАЦИЮ “READ NEPAL”
БИБЛИОТЕЧНЫЕ СЛУЖБЫ ЯМАЙКИ
ПРОЕКТ “BEYOND ACCESS” СОВЕТА ПО
МЕЖДУНАРОДНЫМ ИССЛЕДОВАНИЯМ И ОБМЕНАМ (IREX)

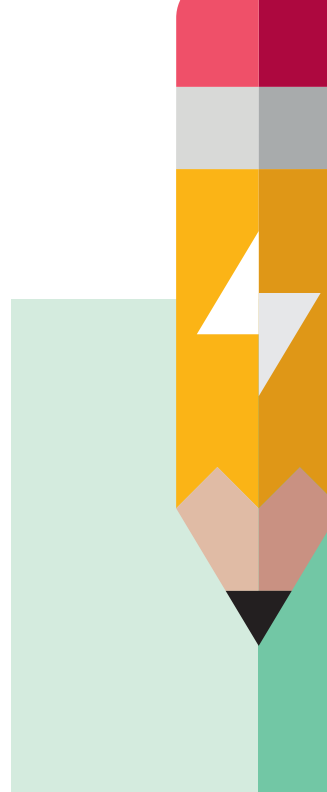


Чтобы получить более полное представление о дизайн-мышлении,
посетите сайт:

www.designthinkingforlibraries.com

Там вы можете найти и загрузить наш полный набор инструментов, который познакомит вас с дизайн-мыслительным подходом, сопровождаемый обширным материалом для чтения и упражнениями.

IDEO





ХОТИТЕ СОЗДАТЬ ВЕЛИКОЛЕПНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ СВОИХ ПОСТОЯННЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ, НО У ВАС МАЛО ВРЕМЕНИ?

Дизайн-мышление – это метод и образ мышления, которые могут помочь вам решить проблемы, часто возникающие в работе библиотек. Вы можете применять его для разработки более совершенных программ и услуг, создания особых пространств и систем в вашей библиотеке. Хотя наилучшие результаты достигаются при работе в небольшой группе в течение определённого времени и в специально отведённом месте, мы также считаем, что эффект можно получить и за один-единственный день!

Следующие несколько страниц познакомят вас с основными этапами дизайн-мыслительного процесса: как начать, вдохновиться, сформировать идею и создать её прототип. Вы можете использовать это пособие, чтобы узнать всё необходимое о процессе. Мы также советуем вам ознакомиться с полным набором инструментов для более глубокого изучения полезных методов, эффективных техник и подробных инструкций.



ВДОХНОВЕНИЕ

на этом этапе мы формулируем дизайн-задачу и раскрываем новые перспективы

У меня есть задача.

Как мне подойти к её решению?

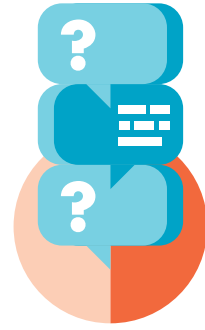


ФОРМИРОВАНИЕ ИДЕИ

на этом этапе мы генерируем идеи и делаем их видимыми и осязаемыми

Я что-то выяснил/выяснила.

Как мне осознать и выразить мои идеи?



ВНЕДРЕНИЕ ИДЕИ

на этом этапе мы продолжаем исследовать наши идеи, принимая за основу отклики посетителей библиотеки

У меня есть прототип.

Как мне его опробовать в реальной ситуации и улучшить?

Прежде чем вы приступите к освоению дизайн-мышления за один день, запомните, что главным шагом к изменению является перемена вашего образа мыслей. Вы помните, как всё было ново, когда вы впервые пришли в библиотеку, и как много надежд и ожиданий у вас было? Возродите эти надежды, потому что дизайн-мышление учит смотреть на проблемы по-новому.

**Ощутили прилив оптимизма?
Готовы учиться?
Отлично! Давайте начнём.**

ГЛАВА 1

МЫ НАЧИНАЕМ

Чтобы начать дизайн-мыслительный проект, вы должны прежде всего выбрать дизайн-задачу. Что именно вы хотите изменить в вашей библиотеке? Существует ли проблема или возможность, над которой вы ломаете голову? Подумайте о тех вещах, которые вызывают ваше недовольство и которые вы хотели бы изменить к лучшему. Всё это – дизайн-задачи, ожидающие, когда за них возьмутся! Например, вам хочется найти лучший способ привлекать в вашу библиотеку подростков. Или, возможно, вы мечтаете создать гибкое пространство для совместной работы. Это прекрасные отправные точки, но помните, что ваши задачи могут изменяться в течение дня.

Мы всегда формулируем наши дизайн-задачи в виде вопросов. Вопросы типа «Как бы мы могли?» не только помогают нам находить результативные решения, они также помогают генерировать как можно больше идей в процессе работы. Подыскивая хорошую формулировку для задачи, важно найти золотую середину. Задайте слишком общий вопрос (Как нам покончить с бедностью?), и вы не придёте к эффективному решению. Задайте вопрос, который слишком узок (Как нам изобрести новый плуг стоимостью в 25 долларов, который бы работал на солнечной энергии и который мог бы починить любой человек, не обладающий необходимыми навыками?), и вы рискуете ограничить количество возможных решений.



ГЛАВА 1 МЫ НАЧИНАЕМ

ОПРЕДЕЛИТЕ ВАШУ ЗАДАЧУ



1 час

Чтобы определить вашу задачу, выделите категорию пользователей и проблему, которую нужно решить.

х

КАТЕГОРИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

ИХ ПОТРЕБНОСТЬ/ПРОБЛЕМА

Попробуйте сформулировать несколько вопросов, начинающихся со слов: «Как бы мы могли», которые наилучшим образом описывают вашу задачу.

КАК БЫ МЫ МОГЛИ

КАК БЫ МЫ МОГЛИ

КАК БЫ МЫ МОГЛИ

Запишите ответы **БОЛЬШИМИ** буквами и повесьте их перед собой, чтобы постоянно возвращаться к вашей задаче на протяжении всего дня!



ВДОХНОВЕНИЕ

Поиск эффективных решений для вашей библиотеки начинается с нахождения того, что вас вдохновляет в окружающем мире и получения чёткого представления о человеческих потребностях. Первый этап дизайн-мыслительного процесса называется «Вдохновение», и он включает в себя слушание, наблюдение и открытость к неожиданному. Если вы хотите найти новые и оригинальные решения, вам нужно найти новые источники вдохновения.

На следующей странице представлены несколько идей, которые подскажут, как испытать вдохновение прямо сейчас. Попросите 2-3 человек присоединиться к вам для выполнения этих упражнений.

Когда вы закончите выполнять упражнения, ваша группа должна обсудить то, что вы узнали. Что вас удивило и что явилось неожиданностью? Что или кто вдохновил вас? Вы заметили некоторые интересные паттерны? Запишите ключевые моменты и темы, которые вы вынесли из своего наблюдения за миром.



ГЛАВА 2 ВДОХНОВЕНИЕ

ВДОХНОВИТЕСЬ



1 час

ПОГОВОРИТЕ С ЛЮДЬМИ

Одним из лучших источников вдохновения является общение с людьми. Особенно важно разговаривать с теми, для кого вы создаёте свой проект. Например, вы разрабатываете новую программу для подростков? Не говорите с ними только о библиотеке – поговорите об их повседневной жизни, привычных занятиях, о том, как они любят проводить своё время. Во что они верят? Что их мотивирует? Для начала, отведите время на общение с людьми, пришедшими в вашу библиотеку, которые могут помочь вам лучше понять вашу задачу. Попробуйте поговорить с 2-3 посетителями.

ИСПЫТАЙТЕ НА СЕБЕ

Ещё одним прекрасным упражнением является восприятие мира с новой точки зрения. Например, если вы создаёте дизайн-проект для ребёнка, проведите день, играя в детской библиотеке или примите участие в занятии детской группы. Если вы создаёте проект для слепых людей, попробуйте выполнить простые действия с повязкой на глазах, испытайте это на себе.

ПОСЕТИТЕ СОВЕРШЕННО НЕОЖИДАННОЕ МЕСТО

Выйдите из библиотеки и отправьтесь туда, где вы можете получить вдохновение и чему-нибудь научиться. Это позволяет увидеть мир по-новому и может помочь вам по-другому взглянуть на вашу библиотеку. Например, если вы хотите улучшить условия труда в вашей библиотеке, посетите модное кафе и обратите внимание на то, что делает работу в нём продуктивной. Если вы хотите устроить художественную выставку в вашей библиотеке, сходите на популярную выставку, чтобы посмотреть, как музей привлекает посетителей и взаимодействует с ними.



Юлия, библиотекарь с/из Украины, хотела получить более чёткое представление о потребностях читателей с физическими ограничениями. Её команда посетила местный реабилитационный центр и обсудила увлечения и интересы этих людей за обедом.



ГЛАВА 3

ФОРМИРОВАНИЕ ИДЕИ

Следующий этап дизайн-мыслительного подхода называется «Формирование идеи», во время которого вы генерируете множество идей, чтобы найти решение вашей задачи.

Одним из самых важных упражнений этого этапа является brainstorming – «мозговой штурм», или коллективный поиск идей. Его смысл – поделиться мыслями, основанными на том, что вы узнали к этому времени. Если вы хотите получить прекрасную идею, вам необходимо иметь МНОГО идей. Не заикивайтесь на чём-то одном и не привязывайтесь к паре идей, которые первыми пришли в голову. Ваша задача – рассмотреть всё, что у вас есть на данный момент!

Brainstorming – это метод, который имеет свои собственные правила. Правила важны, потому что они дают каждому участнику группы свободу творчества. Во время обеденного перерыва или в специально отведённый для этого час, проведите «мозговой штурм» на тему нескольких потребностей, о которых вы узнали за это утро. Пригласите к участию 2-3 человек и убедитесь для начала, что все они сыты и полны энергии!



ГЛАВА 3 ФОРМИРОВАНИЕ ИДЕИ

ПРЕДЛАГАЙТЕ СВОИ ИДЕИ



обеденный перерыв!

ПРАВИЛА «МОЗГОВОГО ШТУРМА»

КАЖДАЯ ИДЕЯ НА СЧЕТУ

На данном этапе плохих идей не существует. Впоследствии у вас будет достаточно времени, чтобы отбросить ненужные..

ПРИНИМАЙТЕ АБСУРДНЫЕ ИДЕИ

Даже если идея кажется нереалистичной, она может подсказать отличную мысль кому-то другому.

ОПИРАЙТЕСЬ НА ЧУЖИЕ ИДЕИ

Думайте в категории «и», а не в категории «но».

ПОМНИТЕ О ГЛАВНОМ

Чтобы извлечь максимум из этого упражнения, держите тему «мозгового штурма» на виду.

ОДНО ВЫСКАЗЫВАНИЕ ЗА РАЗ

Все идеи должны быть услышаны, чтобы на них можно было опереться.

ИСПОЛЬЗУЙТЕ ВИЗУАЛЬНЫЙ ПОДХОД

Зарисовывайте свои идеи, вместо того чтобы просто их записывать. Используйте стикеры и простые наброски, которые могут сказать больше, чем слова.

ВАЖНО КОЛИЧЕСТВО

Поставьте высокую цель – и превзойдите её. Лучший способ найти одну хорошую идею – это предложить множество идей. Например, 50 идей за 10 минут.



Джепп (в центре) и его команда в Орхусской публичной библиотеке обмениваются идеями о новом музыкальном проекте.



Для более подробной информации, ознакомьтесь с методами, описанными на странице 59 нашего перечня инструментов.

ГЛАВА 3 ФОРМИРОВАНИЕ ИДЕИ

ВОПЛОТИТЕ СВОИ ИДЕИ В ЖИЗНЬ



Теперь, когда у вас есть много отличных идей, пора выбрать самую популярную и воплотить её в жизнь. Прodelайте это со своей командой, которая участвовала в «мозговом штурме», или самостоятельно, сразу после завершения вашей brainstorm-сессии. Вы сможете быстрее всего понять, как сделать свою идею ещё лучше, лишь придав ей форму. Этот процесс превращения идеи во что-то материальное, или прототипирование, может вас отпугнуть. Не бойтесь: всё, что вам потребуется – это подручные материалы, такие как бумага, карандаши, ножницы и немного воображения!

МАТЕРИАЛЫ, КОТОРЫЕ МОГУТ ВАМ ПОТРЕБОВАТЬСЯ:

БУМАГА

плотная цветная бумага,
плакатная панель, плотная
бумага, пенокартон, картон,
пустые коробки

КЛЕЯЩИЕ МАТЕРИАЛЫ

клеящие карандаши,
клеевой пистолет,
клейкая лента

ПИШУЩИЕ МАТЕРИАЛЫ

маркеры, цветные
карандаши

СОПУТСТВУЮЩИЕ МАТЕРИАЛЫ

палочки для мороженого,
краски, кисти, бечёвка,
ёррики для чистки трубок

ТКАНИ

ватные шарики,
фетр, ткань

ПРОЧИЕ ИНСТРУМЕНТЫ

линейки, ножницы,
сантиметровая лента,
степлеры

Цель прототипирования заключается в том, чтобы достать идею из вашей головы и показать её миру, для того чтобы другие люди могли на неё отреагировать. Не беспокойтесь о том, чтобы создать идеальный прототип. Он никогда не получится идеальным с первой попытки, и будет со временем изменяться. Главной функцией прототипа является то, что с его помощью вы можете начать диалог с посетителями вашей библиотеки.



Для более подробной информации, ознакомьтесь с методами, описанными на странице 67 нашего перечня инструментов.

ГЛАВА 3 ФОРМИРОВАНИЕ ИДЕИ

ВОПЛОТИТЕ СВОИ ИДЕИ В ЖИЗНЬ



СПОСОБЫ СОЗДАНИЯ ПРОТОТИПА



МОДЕЛЬ

Создайте простой трёхмерный макет вашей идеи. Это может быть модель уменьшенного масштаба, или конструкция в натуральную величину, которую вы можете разработать со своей командой.



ЦИФРОВАЯ МОДЕЛЬ

Сымитируйте цифровой девайс в натуральную величину, сделав наброски экрана на бумаге. При помощи клейкой ленты прикрепите ваш макет на экран телефона или компьютера, чтобы воспроизвести контекст цифрового взаимодействия.



РОЛЕВАЯ ИГРА

Разыграйте сценку, представляющую вашу идею. Исполните роли людей, оказавшихся в конкретной ситуации; задавайте вопросы, которые они могут задать. Попробуйте подобрать простой реквизит, униформу или другие инструменты, которые мог бы использовать сотрудник библиотеки в подобной ситуации.



ГЛАВА 3 ФОРМИРОВАНИЕ ИДЕИ

ВОПЛОТИТЕ СВОИ ИДЕИ В ЖИЗНЬ



СПОСОБЫ СОЗДАНИЯ ПРОТОТИПА (продолжение)



РЕКЛАМНОЕ ОБЪЯВЛЕНИЕ

Создайте имитацию рекламного объявления, которое продвигает вашу идею: программу, услугу или способ организации пространства. Подумайте, каким образом вы бы распространили информацию о том, что вы предлагаете, и как бы убедили посетителей библиотеки в полезности вашего предложения.



ОБНОВЛЁННОЕ ПРОСТРАНСТВО

Если ваша модель относится к дизайну помещения, посмотрите, можете ли вы воссоздать её в этом конкретном пространстве или разыграть сценку, которая описывает, какое ощущение должно возникать от нахождения в нём. Свободно используйте имеющуюся мебель и рабочие столы и помните, что с их помощью можно изобразить другие предметы. В мире прототипирования картонные коробки могут изображать стулья, а тележки выступать в роли книжных шкафов! Другими словами, у вас нет никакой необходимости куда-то бежать, чтобы найти новую мебель для изображения вашей идеи.



ГЛАВА 4

ВНЕДРЕНИЕ ИДЕИ

Поздравляем: вы сделали свою идею видимой!

А теперь настала пора предъявить вашу программу, услугу, идею организации пространства посетителям вашей библиотеки и услышать, что они думают. Это важнейшая часть этапа «Внедрение идеи», третьей фазы дизайн-мыслительного процесса, поскольку она позволяет вам понять, что работает, что не работает и что можно усовершенствовать.

Пригласите пару-тройку людей, посещающих вашу библиотеку, в свою целевую группу, которые помогут вам, сообщив вам своё мнение. Не бойтесь обращаться к незнакомым читателям. Они будут так воодушевлены тем, что кто-то из служащих библиотеки заботится об улучшении предлагаемых услуг, что наверняка с радостью помогут вам. Самое главное – обеспечить получение не только позитивных, но и честных, критических и конструктивных отзывов.



ГЛАВА 4 ВОСПРОИЗВЕДЕНИЕ

ПОЛУЧИТЕ ОТЗЫВ О ВАШЕЙ ИДЕЕ И УСОВЕРШЕНСТВУЙТЕ ЕЁ



1 час

ПРОДЕМОНСТРИРУЙТЕ СВОЮ МОДЕЛЬ ПОСЕТИТЕЛЯМ ВАШЕЙ БИБЛИОТЕКИ

Затем задайте вопросы, чтобы получить ценные сведения, которые помогут вам продвинуться вперёд. Вы можете воспользоваться следующими вопросами:

- Вы можете описать, что больше всего привлекает вас в этой идее, и почему?
- Если бы вы могли изменить что-то одно в этом прототипе, что бы это было?
- Что бы вы хотели улучшить?
- Что вам не нравится в этой идее?

Фокусируясь на вашей задаче, подумайте о том, что привлекло участников, и о тех частях вашего проекта, которые они оценили больше всего. Также проанализируйте, что не сработало, и какие новые аспекты вы хотели бы исследовать в следующий раз, когда вы будете представлять свою идею.

СОСТАВЬТЕ СПИСОК ВСЕГО, ЧТО ВЫ УЗНАЛИ ДО СИХ ПОР

Не забывайте пополнять этот список по мере того, как вы продолжите создавать новые прототипы и воспроизводить изменённые версии своей идеи ещё несколько раз. Задумайтесь о том, какой будет ваша следующая цель. Например, вы могли бы:

- Собрать команду, чтобы продолжить разрабатывать вашу идею на протяжении какого-то времени.
- Обратиться за дополнительным финансированием или ресурсами, необходимыми для создания ваших прототипов.
- Отведите время и запланируйте работу по развитию вашей идеи.
- Нацельтесь на планомерное изменение вашей библиотеки и следите за тем, как оно происходит с течением времени.



Марианна, работающая в Орхусской публичной библиотеке, спрашивает у проходящего мимо посетителя, что он думает о её идее – информационном буклете с рекомендациями по использованию мобильного приложения библиотеки.



ГЛАВА 5

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ

Зачастую, чтобы оценить свою идею по достоинству, нужно рассказать её историю. Как выглядела проблема, когда вы с ней познакомились? Для кого вы её решали? Что вы придумали? Чем больше людей услышит о том, чего вы надеетесь достичь, тем более вовлечёнными они себя почувствуют и захотят принять участие в процессе. По мере того, как вы раздумываете о том, как бы осуществить превращение вашей идеи из концепции в эффективное решение в реальном мире, вы, скорее всего, будете находить всё больше и больше доводов в её пользу.

Это не просто стандартная корректировка проекта. Отнеситесь к этому как к полигону для вашей работы и попросите необходимые вам ресурсы, чтобы продвигать её вперёд. Именно на этом этапе тщательная фиксация всех стадий процесса приносит свои плоды. Самые лучшие «проектные истории» сопровождаются великолепным визуальным рядом и фотографиями всех этапов работы.



ГЛАВА **5** ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ

РАСПРОСТРАНИТЕ ИСТОРИЮ ВАШЕЙ ИДЕИ



1 час

РЕКОМЕНДУЕМАЯ СТРУКТУРА ПОВЕСТВОВАНИЯ

1. ПРЕДСТАВЬТЕСЬ

Как вас зовут?
Кто входит в вашу команду?

4. ФОРМИРОВАНИЕ ИДЕИ

Какие концепции вы разработали и как вы создали их прототипы?

2. ОПРЕДЕЛИТЕ ВАШУ ЗАДАЧУ

С какой проблемой вы столкнулись и какой категории посетителей она касается?

5. ВОСПРОИЗВЕДЕНИЕ

Какие отзывы вы получили и как вы их использовали, чтобы продолжить экспериментировать?

3. ВДОХНОВЕНИЕ

С кем вы разговаривали, за кем наблюдали и каковы ваши главные выводы?

6. ПРИЗЫВ К ДЕЙСТВИЮ

Что дальше? Как другие люди могут поучаствовать и чем помочь?





К этому времени ваш день близится к завершению. Вы провели его, глубоко погрузившись в дизайн-мышление. Вы хорошо потрудились, обучаясь новым приёмам и отважившись испробовать различные способы, которые могут улучшить работу вашей библиотеки. Позаботьтесь о том, чтобы ваше обучение на этом не закончилось. *Ознакомьтесь с нашим полным набором инструментов с подробным разбором конкретных ситуаций, примерами и упражнениями, которые помогут вам справиться с вашей следующей дизайн-задачей.*



Отправьте нам свои истории изменения, и пусть о них узнают другие.

hello@designthinkingforlibraries.com