



UPPLEVA

Kroppen är ett centralt verktyg i normkreativ innovationsarbete. När vi upplever en situation involveras alla våra sinnen. Det är genom dem vi tolkar och förstår omvärlden. Tyvärr bortser vi ofta från kroppen, till exempel inom en hel del forskning. Subjektiva upplevelser förstås i vissa sammanhang mindre tillförlitliga och därför mindre viktiga. Men när vi arbetar med normer och värderingar, som alltid har att göra med kroppen på ett eller annat sätt, räcker det inte med observationer och förment objektiva analyser.

Våra sinnen öppnar dörrar till våra tidigare levda erfarenheter. De får oss att minnas speciella situationer och händelser som vi fortfarande bär med oss. Doften av nybryggt kaffe kanske får oss att känna välbehag. Eller så vänder det sig i magen eftersom det triggat igång illamåendet som kaffelukten framkallade under graviditeten.

Att medvetet skapa upplevelser som kroppen kan reagera på är viktigt i en arbetsprocess. Att vara närvarande och uppmärksamma det som sker i stunden hjälper oss att utforska på flera plan. Det gör det möjligt att få ett rikare material av kunskap att använda i innovationsarbetet.

Tänk på att inte vänta med upplevandet. Det är inget som en gör efter faktainsamlingen – det bör snarare vara bland det första som sker, och ska sedan möjliggöras regelbundet genom hela arbetsprocessen.

TÄNKA MED KROPPEN

Tid: ca 4 timmar Antal: 2-7 personer

Metoden används för att snabbt idéstorma en mängd tänkbara nya lösningar. Tanken är att den kroppsliga upplevelsen ska bidra till att de normkreativa lösningarna uppfyller behov och önskemål som tidigare inte uppmärksammats.

Den här metoden handlar om att använda kroppen för att komma på nya idéer.

- Lista situationer som behöver undersökas ur ett normkritiskt perspektiv. Det kan vara ett kundmöte, en tjänsteinteraktion eller liknande.
- Välj ut en situation som känns extra viktig, att börja med.
- Gör rollspel kring situationen med fördefinierade roller. En person utses till observatör. Agera och ta i både fysiskt och verbalt – lev ut situationen!
- Beskriv och idégenerera. Observatören beskriver först vad hen observerat. Sen får alla som deltagit beskriva vad de upplevt, hur det kändes, och om någonting överraskade. Spåna hur situationen kan förändras. Det kan handla om förbättringar eller om att spela upp situationen ur andra perspektiv, exempelvis genom att skifta könsidentitet, funktionalitet, ålder eller talat språk.
- Rollspela igen baserat på den tänkta förändringen som spånats fram.
- Upprepa rollspel, beskrivning och idégenerering tills ni kommit fram till en bättre situation.
- Dra slutsatser baserat av erfarenheterna för det fortsatta arbetet.

TIPS! Kombinera gärna med metoden Blåsa upp för att skapa rekvisita

OKASTA SIG IN I LEKEN

Tid: >8 timmar Antal: Ensam eller i grupp

När vi spenderar tid på en plats som relaterar till ett projekt kommer vi att börja få syn på situationer, individer och grupper som är betydelsefulla för det normkreativa innovationsarbetet. Metoden kräver tid men det ger resultat. När vi har spenderat tid på platsen kommer vi till också att ses mindre som en utomstående vilket kan leda till nya kontakter som fördjupar vår förståelse ytterligare.

Den här metoden går ut på att uppleva genom att befinna sig där det händer.

- Spendera tid på platsen, genom regelbundna besök eller genom att etablera en "bas". Basen kan vara en skrivbordsplats, ett rum, en gammal affärslokal eller liknande. En publik lokal kan användas för olika aktiviteter, till exempel workshops och utställningar.
- Var på plats vid olika tillfällen. En plats ändrar karaktär under dygnet, olika dagar i veckan och under året.
- Prata med folk på platsen!
- Uppmärksamma vad som händer på platsen, vem som är där och vem som inte är det. Uppmärksamma också vem som interagerar med vem och vilka som verkar vara nyckelpersoner. Utgå från till exempel ålderskategorier, sociala klassmarkörer, kön, funktionsvariationer, talade språk etc: Vem interagerar med vem? Vilka verkar vara nyckelpersoner?
- Dra kontinuerligt slutsatser för det fortsatta arbetet.

TIPS! Komplettera gärna med metoden Trigga igång. Ta gärna stöd av taktikerna ♣8 och ♣2.

LÄMNA ÖVER ORDET

Tid: 4-20 timmar Antal: 1-10 personer

När vi analyserar andras situationer är risken stor att vi inte lyckas fånga det verkligt viktiga när vi tolkar utifrån våra egna erfarenheter. För att få ett bättre underlag är det ofta bra att låta användarna själva dokumentera och berätta om sin situation. Vi kan möjliggöra det genom att skapa ett dokumentationsunderlag åt användaren, som skickas ut för att samla information.

Den här metoden går ut på att låta användaren själv dokumentera sina upplevelser.

- Bestäm vilken situation som ska undersökas, till exempel hur någon upplever kollektivtrafiken eller matbispisningen i skolan.

- Välj ut vilka som ska bidra i undersökningen, men tillåt gärna att underlaget hittar till någon du inte tänkt på.

- Utveckla underlaget. Sök på "cultural probes" på Internet för inspiration. Erbjud variation så att användaren själv kan välja vad den vill använda.

Det kan vara en engångskamera, en dagbok eller något annat som är lätt att använda. Förklara hur verktygen ska användas genom skrift, ljud eller film.

- Fånga in materialet genom att också träffa användarna och be dem berätta hur de gjort och vad undersökningen betytt för dem.

- Analysera materialet och dra slutsatser för det fortsatta arbetet.

TIPS! Ta gärna stöd av taktikerna ♣5 och ♣10.

SLÅ FÖLJE

Tid 4-8 timmar Antal: 1-10 personer

Det är inte alls säkert att det vi skapar kommer att användas på just det sätt som vi har tänkt. Därför behöver vi noggrant undersöka och identifiera vad som händer i det ögonblick som sakerna används.

Den här metoden går ut på att observera och analysera vad som sker när människor använder saker eller på andra sätt gör sådant som är viktigt att förstå.

- Välj ut vad som ska undersökas.
- Välj ut vilka som ska följas. Välj en person som passar in i den redan etablerade målgruppsbilden. Välj också en person som inte brukar inkluderas i målgruppsbilden.
- Följ med en person i taget när den använder sig av produkten, tjänsten eller miljön.
- Observera allt som sker och anteckna. Ställ frågor vid varje kritisk punkt för att få reda på upplevelsen i stunden.
- Rita upp en horisontell axel och en vertikal axel på ett stort papper eller en whiteboardtavla. Den horisontella axeln motsvarar tiden användaren interagerar med produkten/tjänsten/miljön i olika stadier av användandet. Den vertikala axeln motsvarar användarupplevelsen – uppåt betyder positiv upplevelse och nedåt negativ upplevelse.
- Markera hur upplevelsen är vid olika stadier i användandet på tidsaxeln.
- Utvärdera och diskutera er fram till förslag på hur användarupplevelsen kan förbättras.

TIPSI! Komplettera gärna med metoden Kasta sig in i leken.

TRIGGA IGÅNG

Tid: 2-8 timmar Antal: 1-3 personer

När vi arbetar med ett socialt sammanhang behöver vi fördjupa vår förståelse för det sociala samspelet på platsen. Det handlar om att komma i direktkontakt med människor. Det kan vi göra genom att trigga igång sociala situationer där vi medverkar, med hjälp av aktiviteter som vi skapar.

Den här metoden går ut på att skapa djupare förståelse för en social situation eller plats.

- Befinn er på platsen när ni listar ut vilken aktivitet ni ska göra – platsen kommer att ge ledtrådar..
- Tveka inte. Använd enkla medel så att det verkligen blir av. Ställ till exempel ut bord och stolar mitt på torget och bjud på fika. Eller bygg någonting och be förbipasserande att delta i byggandet.
- Bjud in. Vissa kommer att våga eller vilja, andra inte. Passa på att prata med de som väljer att interagera men fundera också över vad det är som gör att andra inte vill eller vågar. Hur ni kan komma i kontakt med dem? Med en annan aktivitet?
- Städa undan och lämna inga spår – om det inte är just vad ni är ute efter.
- Dra slutsatser om vad erfarenheterna betyder för det fortsatta arbetet.

TIPS! Komplettera gärna med metoden Kasta sig in i leken. Se också taktiken ♣8.

SPELA ROLL

Tid: 3-4 timmarAntal: 2-7 personer

För att tänka nytt och annorlunda behöver vi ibland fantasins hjälp för att föreställa oss andra uppgifter eller tillvägagångssätt. I rollbytet kan vi även bli medvetna om våra inre gränser, vad vi tror att vi får eller inte får göra.

Den här metoden går ut på att tänka bortom yrkesidentitet och arbetsroll för att reflektera i nya banor.

- Identifiera problem eller frågeställningar ur ett normkritiskt perspektiv. De kan vara både konkreta och abstrakta.
- Skriv olika yrkesroller och karaktärer på lappar, till exempel superhjälte, statsminister, miljardär, uppfinnare, magiker eller världskändis.
- Ta en lapp och gå in i rollen. Lös problemet eller frågeställningen utifrån din karaktär. Var uppmärksam på vad ni fyller karaktären med för innehåll utifrån normkritiska perspektiv. Till exempel med rollen superhjälte är det relevant att fundera på vilka speciella förmågor den har. Relatera fantasifullt till kön, funktionsvariation etc.
- Byt lapp efter ett tag för att testa nya roller.
- Testa en roll till som ligger närmre frågeställningen. Till exempel en kund, användare, säljare eller ledare. Testa också att byta era vanliga roller med varandra för att förstå problemet från nya perspektiv.
- Dra slutsatser om vad erfarenheterna betyder för det fortsatta arbetet.

TIPS! Ta gärna stöd av ♠-sviten för att följa ett normkritiskt perspektiv genom metoden.

NAMNGE KARAKTÄREN

Tid: 3-4 timmar Antal: 2-7 personer

När vi utvecklar normkreativa produkter, tjänster och miljöer behöver vi vidga och uppdatera vår målgruppsbeskrivning. Faran är annars att vi återskapar stereotyper och samtidigt missar möjliga, nya och viktiga användare. Ett sätt att göra det på är att beskriva en användare som utmanar de normer vi tidigare utgått ifrån. Det handlar om att bättre förstå hur den tänker och upplever situationer som är relevanta för vårt innovationsarbete, vilka preferenser den har, etc.

Den här metoden går ut på att utveckla en levande men fiktiv person som använder en produkt, tjänst eller miljö.

- Definiera ett sammanhang, en situation eller en miljö som är typisk för det innovationsområde ni arbetar med.
- Skapa en fiktiv men levande karaktär, en så kallad persona (sök gärna på "persona" på Internet för exempel) genom att beskriva livssituation, vanor, intressen etc. Lägga till personliga detaljer som ett namn och en bild.
- Undersök hur den tänkta personen troligen skulle interagera med det tänkta sammanhanget, situationen eller miljön. Strukturera undersökningen utifrån: Vad som sägs. Vad som görs. Vad personen vill uppnå. Vilka frustrationer som finns. Vilka drivkrafterna är.
- Byt ut till exempel kön, ålder, etnicitet, position, klass etc. på karaktären och diskutera vad som händer då i den tänkta situationen.
- Diskutera och dra slutsatser för det fortsatta arbetet.

TIPS! Kombinera med metoden Ruta för ruta.

FÅNGA DAGEN

Tid: 3-4 timmar Antal: 1-7 personer

Om vi låter oss vägledas av sinnen, känslor och oförutsedda händelser kan vi upptäcka helt nya saker hos både oss själva och vår omgivning. Det kan vi träna på genom att "driva runt", till exempel i en stad utan att ha något egentligt mål. Metoden fungerar på lika väl på okända platser som platser som vi är vana vid att vara på eller passera.

Den här metoden går ut på att använda känslor och upplevelser för att förstå en plats bättre.

- Välj plats, en startpunkt. Det kan vara en del av staden som projektet handlar om, eller en annan plats som är intressant i relation till ert projekt.
- Börja vandra, utan förbestämt mål. Låt vad du eller ni upplever bestämma riktningen. Lägg märke till vad ni upplever och känner, inte i första hand vad ni ser. Om ni vill kan ni föra ett enkelt protokoll, till exempel på en

karta genom att placera ord, färger eller symboler som beskriver känslor och upplevelser.

- Samtala gärna med varandra om vad ni upplever och känner – till exempel om hur de förändras och vad det påminner er om.
- Följ upp, gärna dagen efter, genom att diskutera vad erfarenheterna och den eventuella dokumentationen betyder för ert projekt.

TIPS! Ta gärna stöd av taktiken ♣ 13. Komplettera gärna med metoderna Trigga igång och Kasta sig in i leken.

GÅ PÅ HAJK

Tid: 3-8 timmar Antal: 1-5 personer

Vi rör oss oftast i snäva cirklar, inte minst i arbetslivet. Att jämt göra samma saker, eller att gå samma rutt motverkar nytänkande. Vi behöver göra saker annorlunda för att också kunna tänka annorlunda. Bara att ta en annan väg till jobbet eller hem kan ge oss nya perspektiv.

Den här metoden går ut på att bege sig till platser och sammanhang som en vanligtvis inte besöker, för att få inspiration och uppslag.

- Välj en plats som skiljer sig markant från den normala arbetsmiljön eller vardagssituationen. För att få helt nya uppslag om vart en ska bege sig kan en till exempel kasta pil på en karta, gå på magkänsla, eller be någon annan bestämma.

- Skapa ett uppdrag som underlättar för hajkandet. Bestäm i förväg att du till

exempel ska låtsas fråga om vägen för att komma till tals med minst två okända personer, eller att du ska besöka var tredje affär du passerar. Tänk på det som en lek.

- Berätta om dina erfarenheter för dina kollegor, oavsett vad den säljer. Resultatet är de tankar, idéer och insikter som kommer under själva hajken, och i samtalet efteråt.

TIPS: Kombinera gärna med metoden Fånga dagen.

SÄTTA BOLLEN I RULLNING

Tid: 8-40 timmar Antal: 2-7 personer

När vi upplever något fysiskt kan vi bättre förstå hur något fungerar i sin helhet. Ofta uppstår en aha-upplevelse när prototypen finns där framför oss. Kanske upptäcker vi att den är alldeles för liten och svår få ett bra grepp om. Eller att den är alldeles för stor i relation till användarens kropp. Insikter som uppstår i det ögonblicket ger värdefull information till utvecklingsarbetet. Konkretiserade idéer kommunicerar även idéarbetet tydligt till både kollegor och kunder.

Den här metoden går ut på att pröva nya lösningsidéer genom direkt användande.

- Använd en befintlig produkt eller tjänst, till exempel under en begränsad tid, som en helg för att utveckla förståelse för hur den fungerar. Dokumentera användandet och skriv ner din upplevelse varje gång du interagerar med produkten.
- Brainstorma alternativa lösningar för helhet och delar.
- Gör rollspel där användandet spelas upp utifrån olika perspektiv – ge er inte förrän användarupplevelsen är så bra den kan bli.
- Testa lösningen på andra för att bättre förstå hur den upplevs i sin helhet.
- Fortsätt utveckla och testa igen, allt för att utveckla en så god användarupplevelse som möjligt.

TIPS! Skapa gärna material med metoderna
Klippa och klistra och Blåsa upp.

LEVA SIG IN

Tid: 8-40 timmar Antal: 2-7 personer

Upplevelser av diskriminering utgår ifrån situationer som uppstår dagligen i våra liv och är därför omöjliga att återskapa fullt ut för den som inte möter samma vardag. Men genom att fysiskt ut-sätta oss för vissa situationer kan vi utveckla förståelse för andras utsatthet. Ett sätt är att använda så kallade empativerktyg. För stora handskar kan simulera svårigheter att greppa små saker. Dimmiga glasögon kan skapa upplevelser av synnedsättning. Kläder med tyngder kan ge oss erfarenhet av rörelsesvårigheter. Blindkäpp, krycka eller rullstol kan användas för att undersöka tillgängligheten i offentliga miljöer. Ett annat sätt är att agera. Att gå hand-i-hand med någon som läses ha samma kön som en själv, eller gå klädd i Niqab en hel dag kan ge verkliga ögonöppnare.

Den här metoden hjälper utvecklare att bättre förstå andra människors upplevelser.

- Skapa empativerktyget eller aktiviteten tillsammans med expertis och användare så att upplevelsen blir så realistisk och riktig som möjligt.
- Förbered för dokumentation, till exempel filmning, så att aktiviteten kan dokumenteras studeras efteråt.
- Gör aktiviteten. Tänk på att det ofta behövs stöd för att en inte ska skada sig. Det kan också uppstå hofullna situationer som måste kunna hanteras eller avvärjas.
- Diskutera tillsammans med användare om erfarenheterna av hur det kändes.
- Sammanställ slutsatserna och diskutera med kollegor vad erfarenheterna innebär för det fortsatta arbetet.

TIPS! Ta gärna stöd av taktiken ♣ 10.

FLÄTA SAMMAN

Tid: 2-6 timmar Antal: 3-12 personer

Samarbete och dialog är bra för att skapa förståelse för andras upplevelser, men det kan också vara lättare sagt än gjort. Inte minst kan vissa konkreta ramar vara till hjälp.

Den här metoden går ut på att gemensamt hjälpas åt för att tolka och beskriva upplevelser.

- Välj tre olika fysiska platser. Exempelvis ett torg, en tågplattform och en lekionsal.
- Dela upp er i grupper, platsgrupper, om minst tre personer.
- Gå alla gemensamt till en plats. Ta med papper och pennor eller enkla ljudupptagare för den som hellre vill tala in än skriva.
- Beskriv vad ni ser, hör och doftar. Avläs omgivningen utan att värdera. (5 min)
- Associera fritt kring vad platsen påminner om; historiska händelser, minnen, stiler, filmer. (5 min)
- Beskriv hur det känns att vara på platsen, både fysiskt och psykiskt. (10 min)
- Gör samma procedur på varje plats. Samla sen anteckningarna och lämna över till de andra platsgrupperna.
- Skriv tre separata textstycken inom er platsgrupp med hjälp av alla anteckningar om platsen. Identifiera:
 1. platsens beståndsdelar (utseende, ljud, dofter). Värdera inte, beskriv bara.
 2. platsens associationer (historiska händelser, stilar).
 3. upplevelsen av platsen (hur det känns – fysiskt och psykiskt).
- Reflektera gemensamt kring hur ni skrev. Skriv ett sammanfattande stycke om händelseförloppet i presensform.
- Presentera materialet för varandra och diskutera ton och trovärdighet.

TIPS! Ta stöd av normkortet ♠ 13. Kombinera gärna med metoden Läsa mellan raderna och Gå på hajk.