

TALK THE TALK

GUIDEBOOK

Innehåll: Taste of Wow! är framtagen av We are Laja på uppdrag av Alexandersoninstitutet inom ramen för projektet Innomatch. Exemplen är baserade på We Are Lajas erfarenheter från utvecklandet av Farmers Market samt Campus & Co:s erfarenheter från utvecklandet av Social Food Club.

Produktion: Alexandersoninstitutet.

Tryck: Tryckservice, Ängelholm, 2018.



Hej!

Vad roligt att ni ska utveckla ett event tillsammans med andra, ett event som får kunden/besökaren att säga wow! Men viktigast av allt – vad roligt att ni ska ge er in i en process som ska få både studenter och uppdragsgivare att säga wow! flera gånger under processen.

Att skapa och få till ett wow! tycker vi kan liknas vid ett frö, som når sin fulla potential och utvecklas till en fullt utslagen blomma.

En alldeles speciellt vacker blomma och vattenväxt är lotusblomman som förutom att symbolisera renlighet och ett kretslopp, har ett mönster som återkommer på många håll i naturen och som gestaltas som geometrisk figur i de flesta religioner. Lotusblomman har rötter som växer uppåt genom grumligt vatten och blommar i solens ljus. Lite så ser vi ett framgångsrikt innovationssamarbete – det kan växa fram i den grumligaste sankmark och växa upp till den allra vackraste blomman. Om vi utgår från det vackra i var och en av oss och låter det vara förankrat i varje handling, mot oss själva och andra. Om vi bygger starka rötter och låter blomman få rätt näring.

Då har vi snart ett wow! Lotusblomman som metod återkommer därför i de olika processstegen. Det är en metod som andas logik och struktur och som snabbt skapar konkreta idéer.

Den här boken är en guide i ert utvecklingsarbete som bygger på **Vad, Hur, Vem** och **Varför**. Den ska hjälpa dig att leda ett innovationssamarbete mellan studenter och företag/organisationer.

VAD?

Utvecklingen av ert gemensamma event kommer att ske genom en metod med fyra steg som gås igenom under fyra tillfällen. Mellan träffarna kommer samtliga deltagare i processen att lägga tid på att undersöka, prototyp testa och skapa.

1. Teamet, utmaningen och kunden

Här utforskar ni samarbetet, lär känna varandra, delar värderingar och sätter spelregler. Ni utforskar kunden/besökarens behov och skapar en samsyn över resurser för att avslutningsvis definiera en utmaning som formuleras som en frågeställning.

2. Skapandet

Genom kundinteraktioner, idégenereringar och tester utvecklar ni ny kunskap om kund/besökare. Ni utvecklar idéer som möter kundens önsknings och utmaningens kärna.

3. Planeringen

Här skapar och planerar ni innehållet i eventet och hur ni ska följa upp hur det gått.

4. Utvärderingen

Ni har nu levererat eventet som ni gemensamt lagt tid och kraft på att skapa. Hur mycket wow! blev det?

HUR?

Metoden bygger på ett samskapande och prototypbaserat arbetssätt som ska få dig och ditt team att våga testa nytt tillsammans och likt lotusblommans vackra form nå allas fulla potential. Ni kommer lära genom att göra samt reflektera och dokumentera under arbetets gång. Utgångspunkten är att det inte finns några rätt eller fel svar utan ni ska alla skapa insikter och nya idéer genom öppna och nyfikna frågor.

VEM?

Metoden riktar sig främst till studenter som tillsammans med organisationer inom näringslivet eller andra sektorer vill leda ett innovationssamarbete och utforska en frågeställning genom att skapa ett evenemang där kunden säger wow! Metoden kommer inte att ta upp förståelse för hur ett evenemang skapas och vi förutsätter därför att ni har den kompetensen eller skaffar den på annat sätt.

VARFÖR?

Föreställ er att innovationer är ett resultat av relationer och att de bästa förutsättningarna skapas när alla i teamet känner sig trygga och känner ödmjukhet inför sin egen och andras kompetens och kunskap. Vi tror på den föreställningen och vi tror att om vi lyckas uppnå äkta relationer i teamet, mellan intressenter och lär känna besökaren så kan vi nå ett event där kunden/besökaren säger wow!

Det är dessutom väldigt kul att skapa tillsammans. Och smart. Framtiden vet vi skapas i ett Vi. Lycka till!

Anna Linton och Lovisa Jacobsson

We are Laja. På uppdrag av
Alexandersoninstitutet, 2018.



Förberedelser i Taste of Wow!



Den här symbolen betyder AHA! Här hittar du fördjupade insikter om varför vi gör olika moment eller allmänna tips.

OBS!



När ni ser en asteriks* så finns metoden beskriven i metodhandboken.



Vi rekommenderar er att läsa Lena Mossbergs bok "Att skapa upplevelser från OK till WOW" och säkerhetsguide för evenemang som du kan ladda ner från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

Innan ni tittar närmare på hur ni ska planera en Taste of Wow! gäller det att ni har gjort en kontroll av utvecklingspotentialen i uppdraget. Här har ni säkert interna checklistor och tillvägagångssätt för att avgöra om och när uppdraget har den utvecklingspotential som ni är intresserade av att lägga er tid i. Vi vill skicka med två viktiga frågor att ställa er själva och uppdraget: "Är det här en uppdragsgivare och ett uppdrag som vi vill lägga mycket tid att jobba med? Är uppdragsgivaren redo att lägga mycket tid att jobba med oss?"

När ni bestämt er för att gå vidare med uppdraget i en Taste of Wow! bokar ni ett Förmöte med uppdragsgivaren* (*=hänvisning till metodboken). Detta förmöte görs av de två processledare som ska följa uppdraget in i mål.

Parallellt med förmötet och tiden därefter, innan tillfälle 1, pågår arbetet med att ta fram ett One Page Paper*. Att ta fram ett One Page Paper är ett samskapande arbete mellan uppdragsgivare och Campus & Co.



Engagera två processledare i varje uppdrag! Det blir roligare och ger högre kvalitet.

Processledarna ska ha ett sinne för detaljer, gilla de små samtalen, delarna i helheten och vilja testa, att på egen hand, leda processen. De ser till att varje träff planeras, genomförs och utvärderas samt att tidsplanen för hela processen hålls. Processledarna är glada och trygga personer som gillar att tala inför folk och få andra att vara kreativa. De gillar att lära genom att göra, är nyfikna på utveckling och kreativa processer. De har det yttersta ansvaret för de interna relationerna, ser till att allt workshop-material finns på plats och att lokalen är preppad samt att leder processen på plats utifrån handledarmaterialet. Som processledare får en möjlighet att påverka processen och många bra skills inför framtiden!

Det kräver flera rundor av feedback från båda håll innan ni landar i något som känns konkret och bra. Ett One Page Paper skapar en bra bild av nuläget och uppdragsgivarens önskade läge. Läs mer i metodboken där vi samlat alla metoder och berättar om hur de genomförs.

Ni ska också se till att rekrytera rätt mängd studenter till uppdraget och boka in datum för när tillfällena för workshops sker i Taste of Wow! Rätt mängd studenter kan vara olika men en grupp om cirka fyra personer plus er processledare är att rekommendera. Se till att studenterna rekryteras på grund av intresse och engagemang. Skulle ni inte få ihop önskat antal studenter byggt på vilja att skapa så får ni låta uppdraget vänta. Viktigt att ni som processledare inte vänder ut och in på er själva och väljer att "göra allt själva för det är ju ändå så kul". Se till att rekryterade studenter vet om att det krävs deras tid och engagemang även mellan workshoparna och än mer tid precis dagarna innan genomförande av ert event.

Skapa en grupp på Facebook i vilken uppdragsgivaren och medverkande studenter

är med. Denna används för att dokumentera och informera. Förslagsvis skapas även en chatt i messenger där ni kan ha mer vardaglig kommunikation.

Det är också i detta skede ni börjar arbeta med Värdedokumentation*. En viktig del i processen är att ni reflekterar över det värde som skapas under tidens gång. Självklart vill ni alla skapa en slutleverans som får besökaren/kunden/gästen att säga wow!, men genom att också aktivt reflektera under tiden kommer ni se hur mycket större värde ni skapar för ert eget och uppdragsgivarens lärande. Till exempel kan vi garantera att redan när One Page Paper gått några rundor mellan er och uppdragsgivaren kommer ni ha utvecklat ett värde som inte fanns innan ni började era dialoger och ert samarbete. I One Page Paper kommer det att finnas nya insikter som uppdragsgivaren inte tidigare sett eller reflekterat över.



Visste du att lärande **MÅSTE** börja med reflektion? När du gör något (vi kallar det för att Agera) måste det följas av en Reflektion för att det inom dig ska skapas ett Lärande.

[Agera](#) » [Reflektera](#) » [Lära](#) » [Agera](#) » [Reflektera](#) » [Lära](#)

Sammanfattningsvis är det detta ni behöver göra inför första tillfället ni ses:

- Utse två processledare från Campus & Co. (ni kommer behöva varandra som bollplank under processen och det blir mycket roligare om ni är två).
- Arrangera ett förmöte med uppdragsgivaren*.
- Samskapa ett One Page Paper* tillsammans med uppdragsgivaren.
- Rekrytera studenter till processen och boka in dessa och uppdragsgivaren på samtliga fyra workshoptillfällen.
- Starta en facebookgrupp och möjligtvis även en chatt i messenger. Bjud in studenter och uppdragsgivare.
- Cirka en vecka innan första workshopen: se till att samtliga i teamet får tillgång till One Page Paper via Facebookgruppen samt möjlig inspiration eller annan nöd-

vändig uppdragsspecifik information. Ni delar även här filmen som presenterar processen Taste of Wow!

- Börja arbeta med värdedokumentation*.

WORKSHOP 1

TEAMET, UTMANINGEN OCH KUNDEN

När ni nu följt förberedelserna till punkt och pricka är ni redo att ge er på att planera för, och genomföra första workshopen i detalj. Detta är första tillfället som teamet ses. Det är mycket viktigt att alla som ska ingå är med, framför allt uppdragsgivaren. Tillfället tar cirka 2,5 timmar.

Mål med workshop 1

- Sätta teamets gemensamma spelregler.
- Lära känna varandra bättre.
- Lära känna uppdragsgivarens projekt och verkliga utmaning.
- Lära känna kunden.

Inför är följande klart

- One-page-paper.
- Teamet har fått allt nödvändigt material (inkl One Page Paper) och info som de behöver inför detta tillfälle.
- Välj en plats för workshopen där alla i teamet kan sitta runt ett bord tillsammans och se varandra.
- Gör iordning rummet/platsen för workshopen i god tid innan så att ni som processledare hinner känna in er och ha allt på rätt plats.

Material som behövs för detta tillfälle

- Ett eget skapat körschema med utgångspunkt i nedan.
- Pennor.
- A4-papper.



För att bli en processledare med koll på läget krävs en mycket detaljerad plan. Det hittar du här nedan. För att bli en processledare med så mycket koll på läget att hen kan känna sig trygg och ha kul, kanske till och med freestyla utanför planen vid behov, så krävs det att du fattar en egen penna. Antingen klottrar du ner nedan körschema totalt, alternativt skriver ett helt nytt från början. Att ta den där pennan och börja **SKAPA** gör att du omvandlar informationen till ett riktigt verktyg för dig själv. Eftersom ni är två som ska köra processledarrollen så gör ni såklart det här tillsammans. Hur kan det bli roligare än så?!

- Lärandeblomman* som ska kunna visas upp på skärm eller utskrivet exemplar.
- Utskrivna frågor till området Självledarskap i Lärandeblomman*.
- Bilden över Campus & Co:s processbild Taste of Wow! (antingen på whiteboard, utskriven eller på skärm).
- Blädderblockspapper.
- Utskrivet One Page Paper till varje deltagare.
- Post it-lappar, små.
- Lotusblomma*.
- Vatten, kaffe och eventuellt frukt.
- Om tillfället finansieras av EU-projekt ska EU:s logotyp och deltagarlista finnas.

Föreppepp

- Skriv målen på tavlan/blädderblock.
- Se till att material är på plats.

Körschema

- 09.00 Kaffe.
- 09.05 Hej och välkomna (man kommer sällan igång klockan prick så ha lite startmarginal).
- Presentera mål med dagen som skrivits innan på tavla eller blädderblock.
- Fråga om teamet kollat på allt material som du delat till dem i förväg i Facebookgruppen.
- 09.15 Presentationsövning (momentet bör ta cirka 10 minuter).
- En kort lära-känna-varandra-övning som bidrar till en härlig stämning. Välj ett

tema som kan förknippas med uppdragets innehåll.

- "Vi ska börja med att alla här inne ska presentera sig själv utifrån ... dina skor du har på dig idag/ditt bästa semesterminne/vad du har i ditt kylskåp hemma just nu. Berätta vad och varför" .
- Processledarna börjar och sedan går ni laget runt. 1 minut var.
- "Tack, nu vet vi lite mer om varandra än vi gjorde innan".
- 09.25 Sätt spelregler (momentet bör ta cirka 12 minuter).
- "Det har blivit dags att sätta gemensamma spelregler" (hänvisa till målet om spelregler som ni förberett).
- "Det är naturligt för oss att i möten med andra värdera deras erfarenheter och kunskaper utifrån sina egna, alltså mer/mindre, bättre/sämre etc. Det är en

programmerad del i vårt beteende som gynnar oss när vi ska bedöma om vi ska bli rädda för farliga djur på savannen men ett beteende som hämmar oss när vi ska samarbeta.

- Ni är alla här för att $1+1=3$. Vi vet att det ni kommer att åstadkomma tillsammans är mer än vad var och en av er skulle kunnat åstadkomma var för sig. Lika mycket som vi ska se på oss själva som ett specifikt bidrag in i detta ska vi också titta på vad de andra i teamet har som är en gåva in i samarbetet.
- Så, i nästa övning ska du inte värdera, klanka inte på dig själv eller någon annan med dina tankar. Du ska vara nyfiken och lyssna aktivt, när du själv inte pratar.
- Be alla att blunda.
- Tänk dig en situation då du känt dig riktigt modig. En situation då du gått utanför din komfortzon. Antingen privat



Se till att redan innan ha funderat på användbara spelregler och se om det som sägs kan kopplas an till sådana du redan tänkt. Exempel på användbara spelregler: Öppenhet, ärlighet, peppande klimat, ödmjukhet, våga misslyckas.

eller i jobbsammanhang. (Ganska lång konstpaus).

- Vilka känslor förnimmer du när du var så där riktigt modig? Vilka tankar tänkte du då? (Lång konstpaus).
- Öppna ögonen, skriv och rita lite av det du just tänkte." (Ge dem 1 minut till detta utan att nämna att det är tiden de får på sig).
- "Jag vill att ni nu pratar i gruppen om: Vad krävs av mig för att jag ska känna mig trygg och våga gå utanför min komfortzon i detta nya samarbete?"
- Ge dem cirka 6 minuter och säg att de har någon minut var att berätta. Som processledare kan du behöva upprepa frågan en eller flera gånger om du märker att de trevar sig fram. När ungefär 5 minuter har gått och om alla i gruppen då inte hunnit komma till tals, ger du en instruktion om att alla ska få chans att dela med sig.

Efter cirka 6 min:

- Utifrån vad ni nu pratat om, vilka 3-5 spelregler skulle vi kunna formulera som kan hjälpa er att ha ett riktigt fint samarbete?
- Låt gruppen prata fritt och fånga upp sådant som skulle kunna formuleras som spelregler. Skriv upp minst 3 och max 5 spelregler för teamet och samarbetet på en tavla/blädderblock. 4 minuter.
- "Bra jobbat! Ni har nu uppfyllt de två första målen med den här workshopen."
- 09:40 Presentera Lärandeblomman* och gör en reflektion kring självledarskap.
- (Se till att ha gått igenom metoden innan för er själva så att ni kan svara på eventuella frågor.)
- Visa upp Lärandeblomman antingen på skärm eller i utskrivet exemplar.

- "Det här är ett verktyg, Lärandeblomman, som ni kommer att arbeta med under sista utvärderingsworkshopen. Till varje område: *Självledarskap, Värde, Metoder, Praktisk erfarenhet* från case och *Processtrygghet* finns ett antal frågor som ni kommer få reflektera över vid sista tillfället. Resultatet kommer ni kunna använda er av som en form av portfolio vid jobbsökningar etc.
- Och på tal om reflektion så ska ni få göra en kort skriftlig reflektion nu på området *Självledarskap*.
- Dela ut frågorna till *Självledarskap*.
- "Ta en penna och papper och svara för er själva i tysthet på de här frågorna utifrån ett dagsläge. Alltså på frågan "Hur har jag under projektiden hanterat eventuell otydlighet, oklarhet och osäkerhet?" svarar du på hur bra du skulle säga att du i dagsläget är på att hantera eventuell otydlighet, oklarhet och osäkerhet."
- Ge dem 5 minuter i tysthet åt den här uppgiften. Be dem sedan att dela med sig av något de noterat på sitt papper till resten av gruppen. Ge dem ytterligare 5 minuter till detta.
- 09.55 Bensträckare, 5 minuter.
- 10.00 Processen Taste of Wow!
- Visa Campus & Co:s bild över Taste of Wow! och berätta om den: vilka moment ni går igenom när och var fokus ligger vid de olika workshopen. Kanske visa filmen som förklarar processen här?
- Berätta att detta är en process som tar utgångspunkt i att utforska vad målgruppen för uppdraget har för drömmar, förväntningar och behov kopplat till uppdragets karaktär. Detta för att kunna skapa en upplevelse där besökaren säger wow!, en upplevelse som verkligen genererar värde för kunden.



En upplevelse är alltid något som skapas **INUTI** en människa, genom dess förmåga att skapa tankar, känslor och minnen. Vi kan alltså aldrig tro att det är vi som skapar eller styr en upplevelse för någon annan. Vi kan bara skapa de bästa förutsättningarna för att en upplevelse ska kännas så mycket wow! som vi vill. För att kunna skapa de förutsättningarna behöver vi **LÄRA KÄNNA** kunden/besökaren/ användaren.

Denna info är något som du kan använda när du berättar om processen Taste of Wow! om du vill.

- 10.10 Uppdragets One Page Paper.
- Berätta att ni nu ska titta närmare på uppdraget för att sedan få chans att ställa frågor. Dela ut ett utskrivet One Page Paper till var och en i teamet.
- Processledaren läser One Page Paper innantill.
- Teamet får sedan ställa frågor till uppdragsgivaren som får berätta lite mer om sin verksamhet och varför detta uppdrag är viktigt för hen. Och varför är det viktigt att kunden säger wow!?
- Kontrollera efter en stund att alla i teamet har förstått vad det är som ska uppnås (även om ingen i nuläget kan veta exakt **HUR** det ska uppnås).
- 10.25 Metod Lotusblomman Kund*.
- Se till att ha gått igenom metoden innan för er själva så att ni kan svara på eventuella frågor och känner er trygga med

områden etc. Om något område känns oklart så byt ut det mot något som passar ert uppdrag bättre. Se områdena som finns i metodbeskrivningen som förslag som ni fritt kan ändra hur ni vill. Om ni till exempel vill utveckla något häftigt besöksmål för barnfamiljer kan det vara bra att fundera kring just populära besöksmål för kunden.

- Berätta att det är dags att bekanta sig med den eller de kunder som eventet riktar sig till. I mitten skriver ni vem som är er typkund/målgrupp.
- Följ instruktionerna som de är beskrivna i metoden Lotusblomman Kund*.
- Som processledaren är det här bra att uppmana, för att lättare kunna generera idéer som är någorlunda förankrade: "För ditt inre, föreställ dig en person som du känner ganska väl som kan kategorisera målgruppen."
- "I de fall ett område är svårt att svara

svara/gissa på, ställ er frågan: är detta viktigt för just detta case? Om det är viktigt – notera att ni behöver ta reda på mer om kunden gällande just detta område.”

- Cirka 45 minuter för Lotusblomman Kund.
- “Bra jobbat! Ni har nu både lärt känna uppdraget bättre och lärt känna kunden bättre. Två av målen för dagen”.
- 11.10 Planera för kundinteraktioner.
- “Som sagts så är styrkan i att arbeta med Taste of Wow! att vi lägger stor vikt vid att utforska kundens längtan, drömmar, vanor, förväntningar etc. Inför nästa workshop om xx dagar/veckor ska ni göra ett antal kundinteraktioner för att ni ska få bekräftat att er bild av kunden stämmer, eller ännu hellre få **NYA** insikter som gör att vi på riktigt kan skapa wow! för våra kunder/besökare/gäster.
- I Harrison Fords anda: “Hade jag frågat vad folk ville ha hade de svarat snabbare hästar”. Hur behöver ni interagera/ställa frågor till kunden

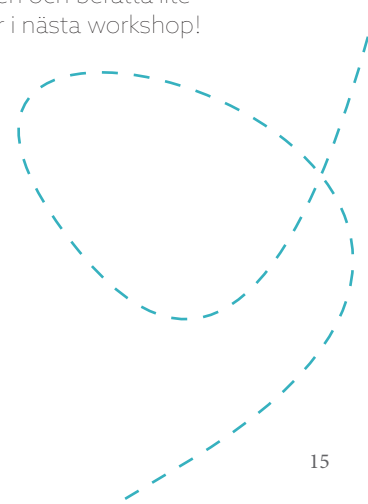


Kundinteraktion – Hur då? Detta kan du som processledare ge som exempel till gruppen. Hur ska ni interagera med er kund? Här kommer lite tips:

- Börja med att göra en lista över drömkunder som ni kan testa idéer mot och som är möjliga för er att få tag på. Börja att interagera nerifrån och upp på listan så att du övar på dem som känns “minst viktiga” och att ni är riktigt skillade när ni kommer på topp tre.
- Gör en tidslinje och be kunden måla upp sin dag/vecka. Googla på “Customer Journey Map” om ni vill ha mer inspiration.
- Deltagande observationer: sök upp en plats där ni vet att era kunder befinner sig och observera och dokumentera vad som sägs, görs och hur det görs beroende på vad ni vill ta reda på. Googla på “user observations” eller “deltagande observation” om ni vill ha mer inspiration.
- Gör intervjuer: Tänk på att ni i intervjuerna söker efter att människor ska berätta till exempel berättelser, om minnen eller förväntningar. Inte så mycket ja eller nej. Få kunden att själv prata.
- Fundera på om ni vill att kunden ska vikta/prioritera en föreställning du har om kunden eller om kunden ska få svara med helt egna ord. Alltså - ska du ställa öppna eller slutna frågor? Testa gärna er intervjumall för att se att antalet frågor är rimliga utifrån den tid ni kommit överens om med kunden. Om ni tror att intervjun tar mer än 15 minuter bör ni be att få boka en tid med kunden.
- Sociala medier: samla kunder i sociala kanaler - exempelvis genom att starta en grupp på Facebook och be dem komma med feedback på era ideer.
- Kom ihåg att tacka för hjälpen!

som gör att den svarar på ett sätt som ger er information och kunskap, framför att de bekräftar eller motbevisar en idé ni har om kunden?

- Nu ska studenterna i teamet göra en plan för hur ni ska gå tillväga för att bäst göra kundinteraktioner och få så tydliga insikter som möjligt. Uppdragsgivaren hjälper till med idéer och erfarenheter. Ta 10 minuter i gruppen till att diskutera hur ni skulle kunna göra.
 - Efter 10 min: Vad har ni kommit fram till kan vara ett eller flera bra sätt för er att göra kundinteraktioner?
 - Gör en detaljerad plan för hur ni ska göra interaktionerna och bestäm vem som gör vad och när. Utse en som samlar ihop alla insikter från kundinteraktionerna och som tar på sig att redogöra för detta under nästa workshop. 10 minuter till detta.
 - 11.30 Persona*
- (Se till att ha läst in er på denna metod innan som processledare).
 - Gå igenom metoden Persona* men strunta i att den är beskriven som en tidsbestämd workshop. Den som ska samla ihop insikterna som de andra får ska använda till nästa gång ni ses. Se till att ansvarig person förstår vad hen ska göra.
 - 11.35 Öppna upp för frågor från gruppen.
 - Tacka för workshopen och berätta lite om vad som händer i nästa workshop!
 - Hej då!



PROCESSLEDARNAS JOBB

Mellan workshop 1 och 2

Nu gäller det att hålla arbetet levande och energin uppe. Målen är ganska högt satta i form av att göra kundinteraktioner, vilket för många kan vara nervöst och nytt.

- Dokumentera direkt i Värdedokumentationen*: värden som ni ser har uppstått under workshopen samt metoder som använts. Använd Värdedokumentationen så fort ni märker att värden skapas under tiden studenterna jobbar på på egen hand med kundinteraktioner.
- Ha kontinuerlig kontakt med uppdragsgivaren så att hen är med på banan och förstår vad som händer nu och nästa steg. Arbeta här gärna med värdedokumentationen eller processbilden för att följa upp arbetet tillsammans med uppdragsgivaren.
- Uppmana till att dela erfarenheter och insikter från kundinteraktioner i Face-

bookgruppen och inbringa mod till dem alla att ta kontakt med personer.

- Påminn om Spelregler i Facebookgruppen.
- Uppdatera One Page Paper om detta ändrats något.
- Gå igenom och anpassa ett körschema för tillfälle 2.



Det är att rekommendera att ta en gemensam lunch (eller motsvarande) mellan workshoparna för att stämma av och peppa upp. Se Metod Avstämningsmöte* för att få en idé om hur ni kan lägga upp ett sådant möte där uppdragsgivaren är med.



Kom ihåg: för att bli en processledare med så mycket koll på läget att du kan känna dig trygg och ha kul, kanske till och med freestyla utanför planen vid behov, så krävs det att du fattar en egen penna. Antingen klottrar du ner nedan körschema totalt, alternativt skriver ett helt nytt från början. Att ta den där pennan och börja **SKAPA** gör att du omvandlar informationen till ett riktigt verktyg för dig själv. Eftersom ni är två som ska köra processledarrollen så gör ni så klart det här tillsammans. Hur kan det bli roligare än så?!

WORKSHOP 2

SKAPANDET

Detta är andra tillfället ni ses i teamet. Genom fler kundinteraktioner, idegenereringar och tester utvecklar ni ny kunskap om er kund/besökare. Ni utvecklar idéer som möter era kunders önsknings och utmaningens kärna. Tillfället tar cirka 2,5 timme.

Mål med workshop 2

- Förmedla nya insikter om kunden.
- Generera idéer på hur ni ska lyckas att skapa ett wow!
- Gör en plan för hur ni ska skapa prototyper av era idéer och testa era idéer.

Inför är följande klart

- Avstämd ny One Page Paper med uppdragsgivaren om den behövt revideras.
- Kundinteraktioner är gjorda.

- Kundinteraktioner är insamlade och sammanställda i en Persona*

Material

- Pennor.
- Post it-lappar.
- Lotusblomma.
- One Page Paper (om reviderat från sist).
- Vatten, kaffe och eventuell frukt.
- Om tillfället finansieras av EU-projekt ska EU:s logotyp och deltagarlista finnas.

Föprep

- Skriv målen på tavlan/blädderblock.
- Se till att allt material finns tillgängligt.

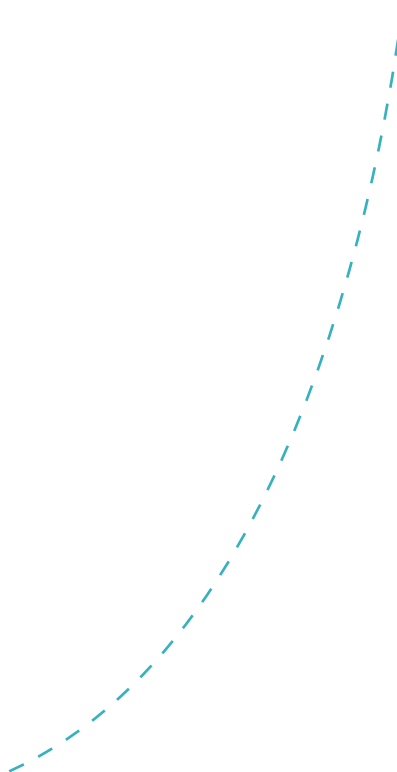
Körschema


- 09.00 Kaffe.
- 09.05 Hej och välkomna.
- Presentera mål med dagen som processledaren följer upp längs vägen under dagen.
- Be alla checka in med ett ord som beskriver känslan de har i kroppen just nu inför den här workshopen.
- 09.10 Persona*.
- Den eller de ansvariga för sammanställningen av kundinteraktioner presenterar dessa genom att visa upp Personan. 15 minuter.
- Eventuella frågor från resten av gruppen (här är det framför allt uppdragsgivaren som säkert är mycket nyfiken eftersom hen inte själv gjort några interaktioner): 10 minuter.

- Personan hängs upp.
- Ställ frågan till gruppen: Känns fortfarande frågeställningen/utmaningen i One Page Paper relevant och "mitt i prick" nu när vi fått djupare insikter om vad kunden verkligen kan tänkas vilja ha för att säga wow!?
- Läs One Page Paper igen för alla. Om svaret är "nej" lägger ni en stund på att hitta en formulering som är "mitt i prick".
- 09.30 Metod Lotusblomman Eventet*.
- Se till att ha gått igenom metoden innan för er själva så att ni kan svara på eventuella frågor och känner er trygga med metoden.
- Berätta att det är dags att skapa idéer på hur ni ska skapa wow! för er kund, utifrån er frågeställning. Frågeställningen i mitten av Lotusblomman är den som ni formulerat i One Page Paper, alternativt den frågeställning ni nu reviderat.



Detta körschema är inte lika detaljerat som inför workshop 1 eftersom ni nu har lite mer erfarenhet av att skapa ett körschema och ni har testat en gång vad som funkar för er och inte. Lycka till!

- 
- Som processledare bör ni ha förberett några områden som ni ser som viktiga att utveckla idéer kring. Det kommer spara tid. Förbered några av åtta områden och låt gruppen under workshopen ta fram några fler.
 - Följ instruktionerna som de är beskrivna i metoden Lotusblomman Eventet*.
 - "Bra jobbat! Snart ska vi gå vidare med hur vi förverkligar dessa idéer, men först en bensträckare!"
 - 10.20 Bensträckare 10 min.
 - 10.30 Plan för att utveckla, testa och utvärdera idéer.
 - Börja med att koppla an till målet om att skapa idéer som du har förberett genom att skriva på tavlan.
 - Alla moment nedan kanske inte passar för just ert uppdrag. Välj de som känns mest relevanta eller leta efter, och förbered, andra metoder som gruppen kan använda sig av för att göra prototyper av sina idéer och testa sina idéer.
- "Ni ska nu göra en plan för hur era idéer ska utvecklas och testas mot målgruppen eller andra intressenter för att kunna utvecklas.
1. Ni behöver visualisera helheten av er idé - gör ett koncept av era idéer. Utse några i gruppen som skapar en Moodboard*. Detta är en prototyp! Det betyder att ni ska **BÖRJA GÖRA** även om ni har väldigt lite info/kunskap. En moodboard är en inspirationstavla (digital eller fysisk) med bilder som beskriver hur ni vill att något ska kännas och upplevas. Tavlan ska utgå ifrån era insikter från kundinteraktioner tillsammans med de idéer ni just skapat. Ni hittar fördjupad beskrivning av Moodboard* i metodboken.
 2. Ni behöver börja visualisera området för eventet. Utse några i gruppen som skapar en Prototyp av Upplevelseområdet*.



Detta är också en prototyp! Det betyder att ni ska **BÖRJA GÖRA** även om ni har lite info/kunskap just nu. I skapandet av både moodboard och upplevelseområde samt upplevelsekurva nedan kommer ni att utveckla och delvis testa idéerna. Ni hittar fördjupad beskrivning av Prototyp av Upplevelseområdet* i metodboken.

3. Ni behöver inhämta information kopplat till de idéer ni verkligen vill jobba vidare med. Vill ni exempelvis ha musik på eventet så är det nu läge att kolla upp priser och tillgänglighet samt be om offerter i stora drag. Ni kan **ALDRIG** börja inhämta information **FÖR TIDIGT!** Däremot är det lätt hänt att man börjar inhämta information för sent ...
4. Ovan tre punkter ska ni under workshopen dela upp och bestämma när de ska vara klara/påbörjade. Ni ska alltså inte **SKAPA** dem under workshopen. Cirka 30 minuter.

5. Vi **VET** att idéerna bara kan bli **ÄNNU BÄTTRE** om vi låter oss själva och våra idéer interagera med besökarna. Hur ska ni lyckas få feedback på era idéer från målgruppen? Ovan har ni några förslag men säkerligen har ni fler goda förslag i gruppen.

- Ta 10 minuter till att diskutera hur ni på fler sätt ska utveckla, testa och möjligtvis visualisera era idéer.
- Ställ gruppen frågan: "Finns det något vi inte vet om målgruppen som vi skulle behöva svar på? Eller finns det behov av att hitta fördjupade berättelser och beskrivningar från målgruppen på något som känns vagt och luddigt i dagsläget?"
- Utse några som tar ansvar för att göra fler interaktioner inom det ni behöver mer info om. Bestäm hur och när insikterna från kundinteraktionerna ska vara sammanställda.

- Avsluta med att boka in luncher för avstämningar med uppdragsgivaren fram till tredje workshopen. Förslagsvis stämmer ni av en gång i veckan. Bestäm om hela gruppen ska vara med eller om processledarna tar de mötena. Se metod Avstämningsmöte* i metodhandboken. Processledaren ser till att Moodboards, Prototyp över Upplevelseområdet och annat finns tillgängligt inför avstämningsmöten med uppdragsgivaren.
- 11.15 Öppna upp för frågor från gruppen.
- Tacka för workshopen och berätta lite om vad som händer i nästa workshop!
- Hejdå!

PROCESSLEDARNAS JOBB

Mellan workshop 2 och 3

Nu gäller det att fortsatt hålla arbetet levande och energin uppe.

- Dokumentera direkt i Värdedokumentationen*: värden som ni ser har uppstått under workshopen samt metoder som använts. Använd Värdedokumentationen så fort ni märker att värden skapas under tiden studenterna jobbar på på egen hand.
 - Ha kontinuerlig kontakt med uppdragsgivaren så att hen är med på banan och förstår vad som händer nu och nästa steg. Arbeta här gärna med värdedokumentationen eller processbilden för att följa upp arbetet tillsammans med uppdragsgivaren.
 - Lägg upp personan i Facebookgrupp eller annan vald kommunikationskanal.
- Uppmana till att dela inspiration man hittar, bilder, moodboard samt insikter från eventuella nya kundinteraktioner.
 - Tacka för de delningar som sker. Visa att du ser deltagarna!
 - Genomför de avstämningsmöten som ni planerat med uppdragsgivaren. Använd metod Avstämningsmöte*.
 - Gå igenom och anpassa ett körschema för tillfälle 3.



Glöm inte att: för att bli en processledare med så mycket koll på läget att du kan känna dig trygg och ha kul, kanske till och med freestyla utanför planen vid behov, så krävs det att du fattar en egen penna. I nedan körschema är det mycket lite detaljer beskrivet. Eftersom alla uppdrag ser olika ut ser upplägget lite olika ut här. Fokusera på målen med workshopen och gör det som på bästa sätt tar er mot målen. Att planera körschemat kommer antagligen ta längre tid än inför tidigare tillfällen. Eftersom ni är två som ska köra processledarrollen så gör ni så klart det här tillsammans. Hur kan det bli roligare än så?!

WORKSHOP 3

Planeringen

Detta är tredje tillfället ni ses. Nu ska ni skapa och planera innehållet i eventet och planera hur ni ska följa upp hur bra det gått. Tillfället tar cirka 2,5 timme.

Inför är följande klart

Gruppen har gjort prototyper över idéer, som t.ex. moodboard, prototyp över upplevelseområdet och/eller annat. Dessa har antagligen visats för uppdragsgivaren som gett feedback. Möjligen har fler kundinteraktioner gjorts.

Mål med steg 3

- Skapa och planera innehållet i eventet.
- Organisera ert team.
- Sätt mål och bestäm hur ni ska följa upp dem.
- Planera för dokumentation av eventet.

Material

- Whiteboard.
- Pennor.
- Post it-lappar.
- Vita papper, A4.
- Lotusblomman Utvärdering*.
- Vatten, kaffe och eventuell frukt.
- Om tillfället finansieras av EU-projekt ska EU:s logotyp och deltagarlista finnas .

Morgonprepp

- Skriv upp målen på blädderblock/tavla.
- Ha Lotusblomman Eventet från förra workshopen uppsatt på vägg eller tillgänglig på annat sätt så att man kan titta på idéerna igen vid behov.

Körschema

- 09.00 Kaffe.
- 09.10 Hej och välkomna.
- Presentera mål med dagen som processledarna följer upp under dagen.
- Be alla checka in med ett ord som beskriver känslan de har i kroppen just nu inför den här workshopen.
- 09.20 Presentera One Page Paper och Personan.
- Det är viktigt att alltid utgå från kunden och utmaningen. Därför går ni igenom One Page Paper och Personan igen. Ni ställer gruppen frågan om utmaningen och personan fortfarande är "mitt i prick" eller om ni behöver snacka er fram till något som känns än mer klockrent. Se till att ha cirka 20 minuter för detta.
- 09.40 Prototyppresentation
- För att skapa en gemensam bild av hur långt idéerna kommit och vad kundernas behov är ska gruppen kort presentera de arbeten de gjort till idag (moodboards, upplevelseområde + research kopplat till idéer från förra träffen). Max 5 minuter per arbete + frågor från resten av gruppen.
- 09.55 Bensträckare.
- Rita under tiden upp en tidslinje* på whiteboard för eventet som gruppen ska skapa. Tidslinjen ska ange eventets genomförande, exempelvis en dag, två dagar, en eftermiddag etc.
- 10.00 Tidslinje* med idéutveckling.
- Se till att ha gått igenom metoden innan för er själva så att ni kan svara på eventuella frågor och känner er trygga med metoden.
- Be alla att ställa sig upp framför tidslin-



Det är gruppen som sitter på den information och de insikter som nu kommer att utgöra planeringen av eventet de ska skapa. Som processledare faciliterar ni gruppens samtal. Ni ställer öppna frågor och håller koll på tiden för att leda gruppen mot workshopens mål. Ha klart för er vad varje moment under workshopen ska syfta till så att ni vet när ni kan känna er "nöjda" med samtalen.



I metodboken kan ni hitta ett exempel på ett Körschema* från genomförande av Social Food Club. Förslagsvis utser ni någon som gör om tidslinjen till ett detaljerat körschema.

jen på whiteboarden med penna och post-it-lappar i händerna.

- Följ instruktionerna som de är beskrivna i metoden Tidslinjen*.
- "Bra jobbat! Nu kan vi bocka av första målet med denna workshopen, att skapa och planera innehållet i eventet".
- 10.30 Organisera gruppen.
- Ta fram vita papper och pennor. Gör tre kolumner med **VAD**, **VEM** och **NÄR**. Syftet med detta moment är att gruppen ska bestämma sig för hur man ska kunna leverera eventet till genomförandet. Den fråga som är relevant att ställa som processledare här är: "Vem gör vad och när behöver det vara klart?"
- Den frågan kan ni ställa 10 000 gånger under 40 minuter för att tvinga gruppen att plocka ut idé för idé och sätta den i verket. Utse någon i gruppen som tar ansvar för att skriva ner detta

på papperet tills ni känner er nöjda och har en plan för hur ni ska lyckas leverera eventet. Bestäm här också hur ni ska jobba som grupp: individuellt och/eller som team. Avsätt cirka 40 minuter för detta moment.

- "Bra jobbat! Nu kan vi bocka av andra målet med denna workshopen, att organisera gruppen."
- 11.10 Introduktion Lotusblomman Utvärdering*.
- Träffen avslutas med att planera för hur eventet ska dokumenteras och vad ni vill utvärdera. Se till att ha gått igenom metoden innan för er själva så att ni kan svara på eventuella frågor och känner er trygga med metoden.
- Lotusblomman Utvärdering* introduceras och kommer att svara på frågan "Vilket värde har vi levererat som gör att kunden/besökaren säger wow! och hur ska vi veta att vi har lyckats?"

- Avsluta momentet med att skriva vem som tar ansvar för dokumentation och utvärdering, på pappret ni använde tidigare för att organisera er. Sammantaget cirka 20 minuter.
- 11.30 Öppna upp för frågor från gruppen.
- Avsluta med att boka in luncher för avstämningar med uppdragsgivaren fram till eventets genomförande. Förslagsvis stämmer ni av en gång i veckan. Bestäm om hela gruppen ska vara med eller om processledarna tar de mötena. Se metod Avstämningsmöte* i metodhandboken. Mötena behöver inte vara fysiska utan kan lika väl vara på telefon/Skype/Zoom.
- Tacka för workshopen och heja på alla!
- Hejdå!

PROCESSLEDARNAS JOBB

Mellan workshop 3 och eventets genomförande + workshop 4

Nu gäller det att fortsatt hålla arbetet levande och energin uppe.

- Dokumentera direkt i Värdedokumentationen*: värden som ni ser har uppstått under workshopen samt metoder som använts. Använd Värdedokumentationen så fort ni märker att värden skapas under tiden studenterna jobbar på på egen hand.
- Ha kontinuerlig kontakt med uppdragsgivaren så att hen är med på banan och förstår vad som händer nu och vad som är nästa steg. Arbeta här gärna med värdedokumentationen eller processbilden för att följa upp arbetet tillsammans med uppdragsgivaren.
- Lägg upp tidslinje och ansvarsfördelning

i Facebookgruppen eller annan vald kommunikationskanal.

- Genomför de avstämningsmöten som ni planerat med uppdragsgivaren. Använd metod Avstämningsmöte*.
- Gå igenom och anpassa ett körschema för tillfälle 4.

WORKSHOP 4

Utvärderingen

Detta är fjärde tillfället ni ses. Ni har nu levererat eventet som ni gemensamt lagt tid och kraft på att skapa. Hur mycket wow! blev det? Tillfället tar cirka 2,5 timme.

Morgonprepp

- Förbered så att det är lätt att sätta på en peppig låt.

Material

- Lotusblomman Utvärdering* från tillfälle 3.
- Utskrivna bilder från genomförandet om det finns.
- Enkät Utvärdering av samarbete*
- Värdedokumentationen* (som processledaren under processens gång har utvecklat genom reflektioner kring metoder som använts och värden som skapats.)

- Lärandeblomman* på halva blädderblocksblad.
- Frågor till självledarskap.
- Frågor till de andra blombladen.
- Post it-lappar.
- Pennor.
- Vatten, kaffe och eventuell frukt.
- Om tillfället finansieras av EU-projekt ska EU:s logotyp och deltagarlista finnas.

Mål med workshopen

- Utvärdera ert arbete och besökarens upplevelse.
- Ge varandra feedback och dokumentera erfarenheter.
- Avsluta innovationssamarbetet.

Körschema

- 09.00 Hej och välkomna!
- "Idag ska vi utvärdera eventet. Både vår uppfattning om besökarens upplevelse och vår uppfattning om samarbetet och projektet i stort. Ni ska också få chans att samla ihop och dokumentera de kunskaper och erfarenheter ni skapat genom projektet."
- 09.10 Ställ er upp och ge varandra världens största jubel och applåd.
- Sätt på vrålhög peppig musik om det går och gör **HIGH FIVE** med var och en i rummet. Dansa gärna! **ALLIHOPA!**
- 09.20 Utvärdering (Gör detta i helgrupp) cirka 45 minuter.
- Ta fram Lotusblomman Utvärdering* från träff 3. I mittenrutan står "Vilket värde har vi levererat som gör att kunden/ besökaren säger wow! och hur vet vi att

vi har lyckats?". Runt mittenrutan har ni bestämt er för åtta ord som symboliserar det värde ni levererat till besökaren. Stämmer dessa fortfarande? Annars revidera, cirka 5 minuter.

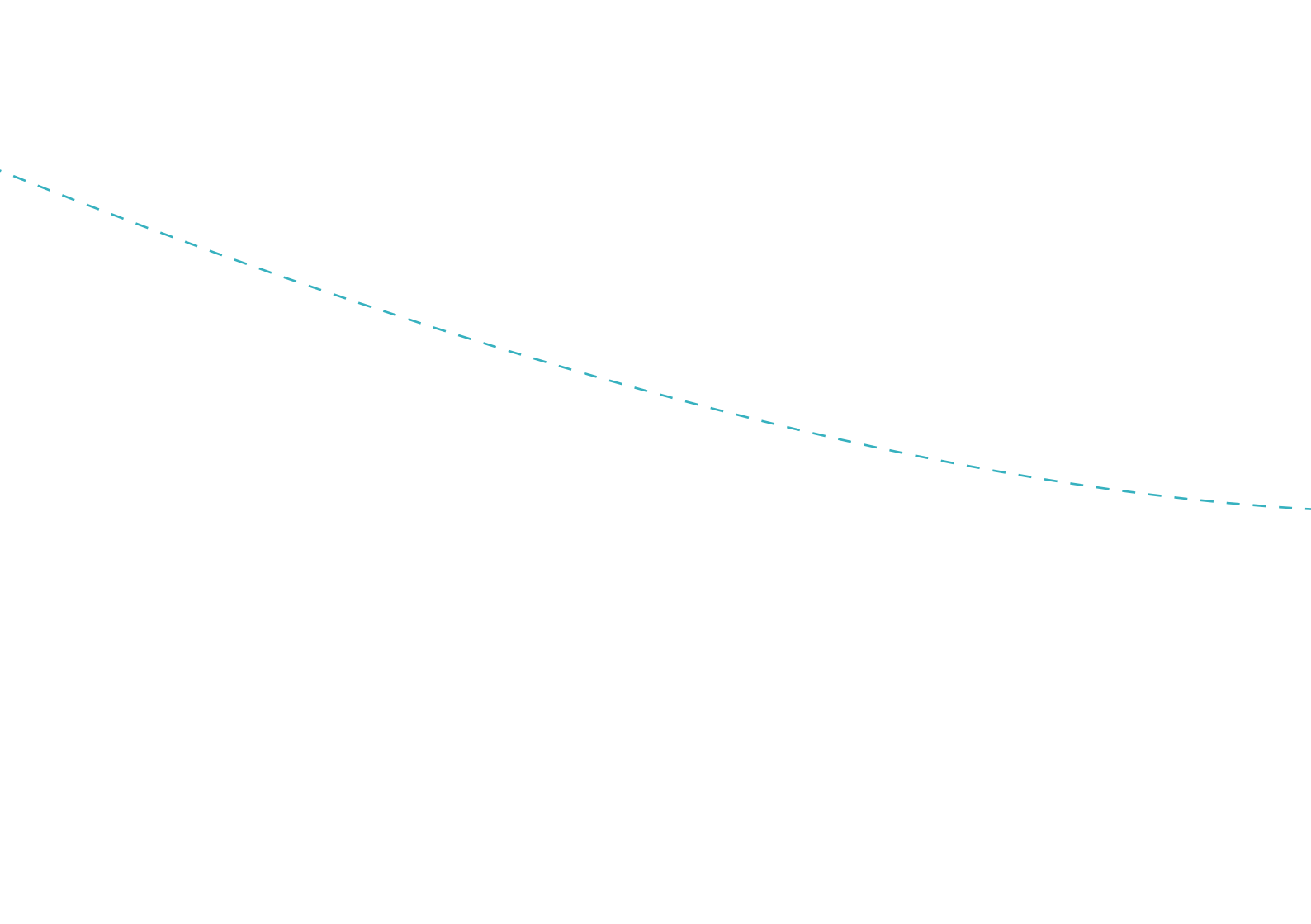
- Flytta ut orden i lotusblomman och klistra in bilder* som berättar om värdet ni levererat, hur ni gjorde och varför det lyckades. Ta ett område åt gången och se till att tiden hålls, cirka fem minuter per område. Hjälp gruppen att låta alla komma till tals. Exempelvis kan ni efter ett ord avbryta med att säga "Då går vi från glädje till gemenskap, Calle – hur tycker du att vi lyckades leverera detta och hur vet vi att det stämmer?" *Ni kommer kanske inte ha hunnit ta fram bilder till workshopen (om den är lagd tätt efter eventets genomförande). Fokusera då istället på ord och berättelser och ha ett samtal som **DOKUMENTERAS** i lotusblomman med hjälp av post its.

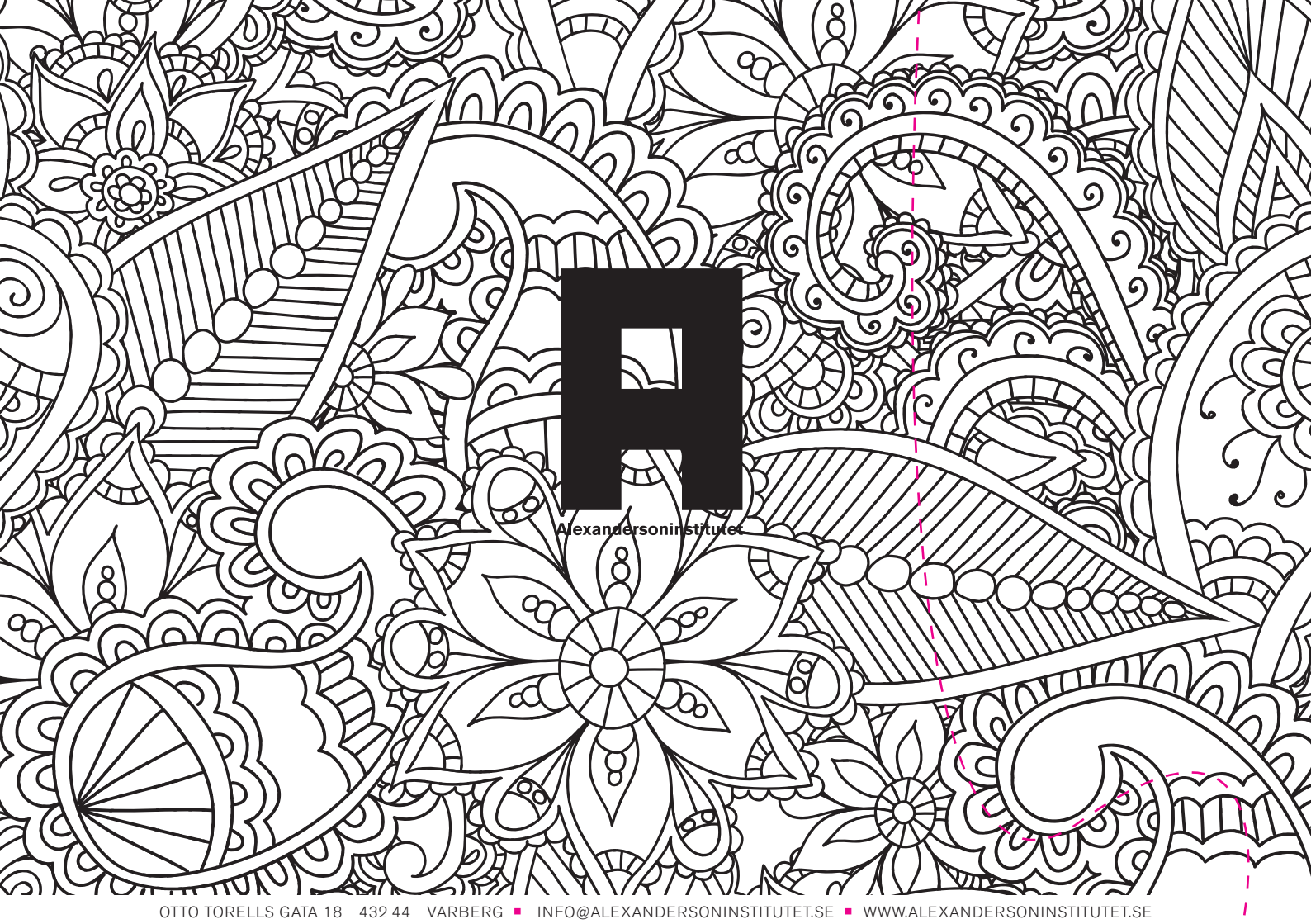
- 10.05 Bensträckare, kaffepåfyllning och ifyllnad av Enkät utvärdering av samarbete* (självklart även uppdragsgivare).
- Enkät delas ut och fylls i av samtliga. Lämnas till processledarna.
- 10.20 Lärandeblomman*/Min portfolio (om det är något moment uppdragsgivaren inte kan vara med på kan detta vara ett moment att hoppa över för hen).
- Se till att ha gått igenom metoden innan för er själva så att ni kan svara på eventuella frågor och känner er trygga med metoden. Avsätt cirka 1 timme till detta.
- 11.20 Personlig feedback (uppdragsgivaren ska så klart vara med)
- "Som sista övning och kick out ska ni få boosta varandra och ge varandra feedback. Varje person skriver ner sin feedback - positiv och konstruktiv på en lapp till var och en i teamet. Därefter går ni runt i rummet och delar ut lapparna

och berättar de saker ni är tacksamma för att personen bidragit med. Njut av energin och allt det ni skapat tillsammans! Varsågoda!"

- När alla verkar ha delat ut sina lappar:
- "Sätt fast dina lappar runt din blomma och gå hem och skapa din egen portfolio eller bara sätt upp den på väggen och var glad!"
- 12.00 Återkoppla till målen för dagen och berätta att innovationssamarbetet nu är avslutat.
- "Vi kommer att sammanställa enkäten och använda det i återkoppling till uppdragsgivaren och som dokumentation för Campus & Co. Riktigt bra jobbat!"

End of Taste of Wow!





Alexandersoninstitutet