

BEELD EN GELUID - LIVING LABS PROCES MAP

CONCEPT

REALISATIE

LIVE

AFSLUITING

1. Het **idee** voor een lab ontstaat. Dat kan op basis van een behoefte binnen de organisatie zijn, een externe prikkel of een los idee.
2. Eerste ideeën over de **vorm** van het lab, deze zijn vaak nog vaag en niet te kaderen.
3. **Eerste testopstelling**, om op basis van ervaringen en dialoog met de bezoeker tot een concept te komen.
4. **Analyseer** wat je met die vorm van interactie kunt en wat deze m.b.t. strategie op kan leveren.
5. Formuleer een **Plan van Aanpak** dat gebruikt kan worden voor communicatie en afstemming met derden, ook de mensen die uiteindelijk betrokken zullen zijn bij de implementatie. Inclusief conceptomschrijving, strategie, begroting, planning.

6. Werk vanuit **scenario's** van de beoogde interacties die je wilt bewerkstelligen naar een ontwerp van de verschillende onderdelen of touchpoints.

7. Blijf zo **iteratief** mogelijk werken en probeer de scenario's uit, in zowel veilige (interne) omgeving als daarbuiten.

8. Werk zodoende het scenario steeds verder uit tot een **ontwerp** waar je vanuit de praktijkervaring een goed gevoel bij hebt en waarmee je denkt de juiste inzichten voor je strategie te kunnen verzamelen.

9. Zorg dat alle onderdelen **gemaakt** worden, kijk daarbij naar wat er snel intern uitgevoerd kan worden en wat uitbesteed moet worden. Bouw een netwerk op waarin verschillende maakindustrieën vertegenwoordigd zijn en waarmee je snel kunt schakelen. Dit omvat alle content, fysieke bouw, interactieve prototyping, vormgeving en promotie.

10. Bereid de uitvoer goed voor, zorg ervoor dat alle **logistiek** rondom het lab op orde is en dat het op locatie soepel van start kan gaan.

11. Tijdens de uitvoer draait alles om de **interactie** met (potentiële) bezoekers. Zorg ervoor dat de interactie plaatsvindt in een voor hen natuurlijke omgeving.

Dit kan natuurlijk ook in de niet dagelijkse omgeving van het museum zijn, zolang de interactie niet beïnvloed wordt door een 'labsetting'.

12. Om goed van het lab te kunnen leren is het essentieel om goed te **observeren**. Zorg dat deelnemers tijdens de interactie al middels gedrag of acties kunnen reageren en leg dit vast. Acties zeggen uiteindelijk meer dan reflecties. Ook een evaluatie met bezoekers achteraf is een goede manier om hun perspectief mee te nemen of vervolgstappen samen op te pakken.

13. **Reflecteer** regelmatig op het functioneren van het lab. Kijk naar wat er in het lab zelf beter kan, en naar hoe het lab nog meer kan opleveren m.b.t. strategie en implementatie.

14. **Itereer**, voer n.a.v. de reflectie evt. aanpassingen door. Pas je toon, scenario, doelgroep, locatie, touchpoint etc. aan. Probeer zodoende steeds dichterbij je doelen te komen.

15. **Evalueer** zo snel mogelijk na het lab met de betrokkenen en de mensen die er mee door moeten/willen. Wat moet er gebeuren om het lab af te sluiten, zijn er concrete aanknopingspunten om bepaalde onderdelen verder door te zetten, wat is er nodig om vervolgstappen te kunnen zetten?

16. Zorg voor goede **documentatie**, maak deze zo rijk mogelijk met beeld, quotes en je eigen gedachten en ideeën.

17. **Analyseer** het lab en kijk terug naar de strategie waar je mee begon. Welke aannames blijven overeind, sneuvelen of ontbreken?

18. Zorg bij de afsluiting dat de juiste mensen de juiste contacten, informatie en urgentie hebben om het **vervolg** in gang te zetten.

STRATEGIE



Dit is de theoretische laag. Wat willen we leren wanneer we dit lab uitvoeren? Waar werken we naar toe?

In de strategiefase werken we met designdoelen. Die verschillen op een subtiele maar elementaire manier van hypothesen: Een hypothese kunnen we na het ophalen van inzichten wel als 'waar' of 'niet waar' bestempelen. Voor een designdoel is het ook noodzakelijk dat er vervolgstappen aan verbonden kunnen worden, ook als we de specifieke voorwaarden nog niet goed kunnen definiëren. Door het stellen van die designdoelen brengen we in kaart welke uitdagingen en kansen er om het lab bestaan, en kunnen daar structuur, hiërarchie en prioriteit in aanbrengen.

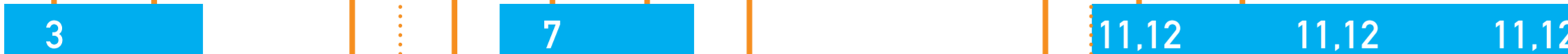
ONTWERP



De essentiële uitdaging bij het ontwerpen van een Living Lab is de onvoorspelbaarheid van de interactie met je bezoeker. Wees niet bang, dat hoort ook zo. Benut deze onvoorspelbaarheid maximaal door veel te experimenteren en te itereren. Zoek zo snel mogelijk de interactie op, juist ook als je ideeën (voor jezelf) nog niet helder zijn.

Zorg er wel voor dat de ervaring voor de eindgebruikers zo realistisch mogelijk is en dat ze oprecht reageren. Werk vanuit scenario's of customer journeys kan daar vaak bij helpen. Vertrouw op je eigen rol als ontwerper, werk niet vanuit 'open' of algemene vragen maar vanuit concrete voorstellen die volgens jou potentie hebben.

INTERACTIE



Hier draait het allemaal om! Je wilt natuurlijk het maximale uit deze intensieve periode halen, maar het allerbelangrijkste is 'doe het gewoon'. Het is altijd spannend. Ben je bewust van je eigen rol binnen de interactie, maar probeer daarin niet te sturend te zijn. Sta zo veel mogelijk open voor input van de bezoeker, juist ook als deze niet aansluit bij je eigen verwachtingen. leun mee!

Zorg ervoor dat je flexibel bent; dat je scenario's, content, vorm en context kunt aanpassen. Ga op in de interactie, maar zorg er voor dat je regelmatig een stap terug zet om te reflecteren en aanpassingen door te voeren.

ANALYSE



Verzamel zo veel mogelijk. Stuur op rijkheid en kwaliteit: in de reacties van bezoekers; je eigen ideeën en de gebeurtenissen daar omheen. Maak vanuit deze concrete en specifieke situaties continu de vertaalslag naar de abstracte en grote doelen.

ORGANISATIE



Living Labs uitvoeren is intensief. Je schakelt snel, en ruimte voor improvisatie is van groot belang. Zorg ervoor dat alles in goede banen geleid wordt. Zowel in het team zelf, en ook met andere afdelingen, externe makers, en op locatie.

IMPLEMENTATIE



Het is belangrijk dat de opdrachtgevers, vaak ook de 'probleemeigenaren' ook zelf ervaring opdoen in het lab. Start hier vroeg mee, bij voorkeur zodra de eerste kinderziektes en praktische zaken rondom de uitvoer van een lab opgelost zijn. De 'probleemeigenaar' heeft het beste beeld van de uitdagingen die onderzocht en de omstandigheden waarbinnen het lab een vervolg kan krijgen.

Vergeet niet: Een belangrijke vangst van confrontaties met het publiek is dat het publiek een gezicht krijgt, of liever vele gezichten. In het ontwerpproces (na het lab) zullen nog veel keuzes gemaakt moeten worden. De ervaringen, gezichten en gesprekken uit de labs kunnen dan op onvoorziene wijze nog veel meerwaarde hebben voor de probleemeigenaar. Zien is geloven.