

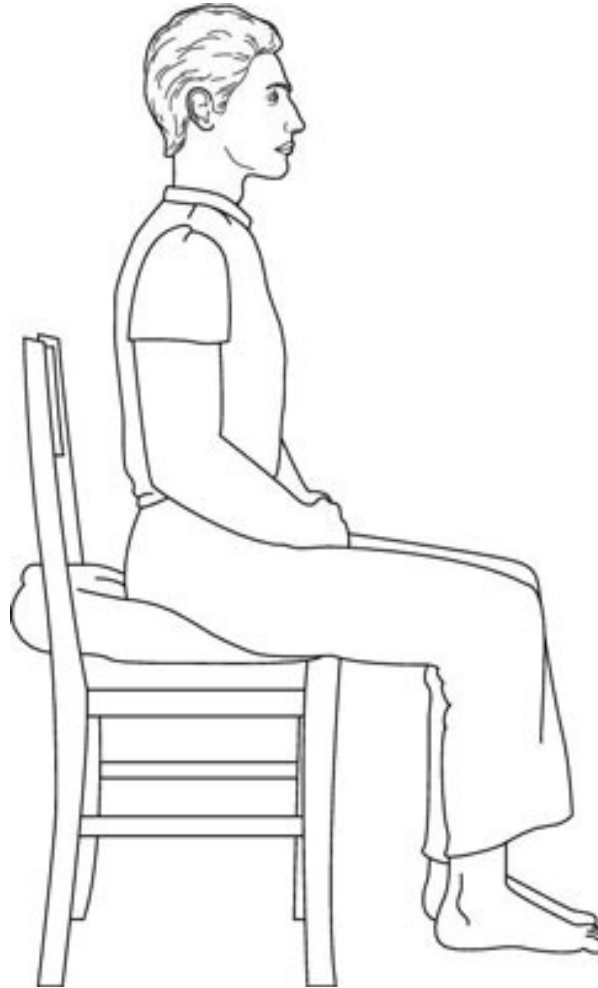
Welcome Back!



Module 2: Define

Day 1

22. February 2023



What did you notice?

Mindfulness or meditation has nothing to do with:

Clearing your mind
Thinking of nothing
Spirituality
Touchy-feelyness

Mindfulness

- (a) Paying attention to what's happening in the present moment
- (b) in the mind, body and external environment
- (c) nonjudgmentally with an attitude of curiosity.

Mindfulness:

“The intentional use of attention.”

Leah Weiss, PhD
Lecturer
Stanford University
Graduate School of Business



Siberian Northern Railroad

- (1) **Stop**
- (2) **Breathe**
- (3) **Notice**
- (4) **Reflect**
- (5) **Respond**

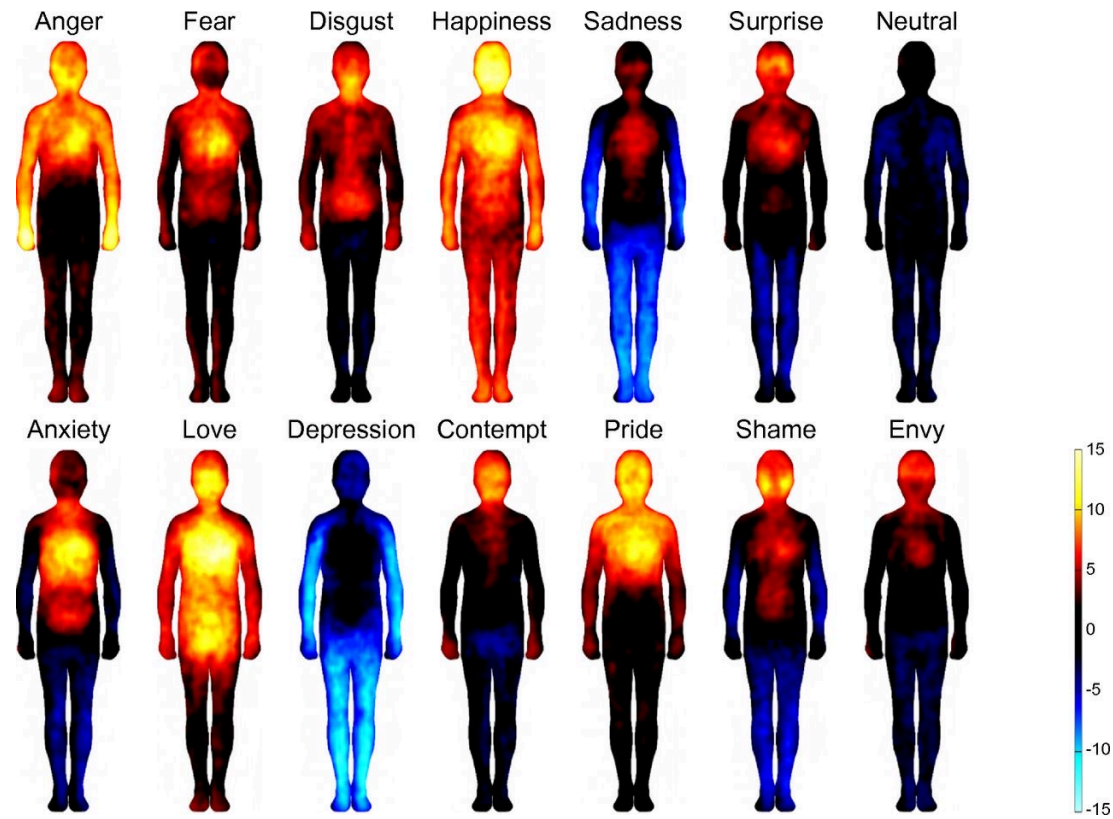


Existential:
“I am angry”



Experiential:
“I experience anger
in my body”

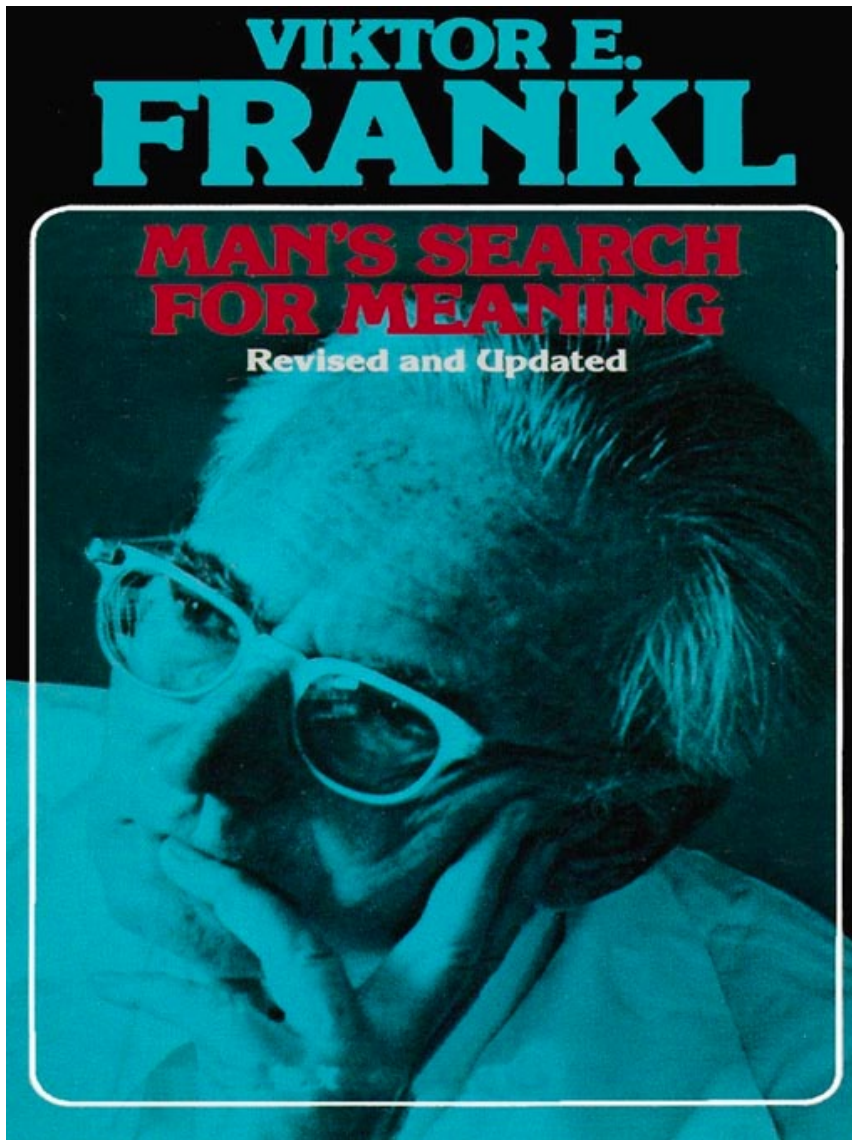




From Compulsion



To Choice



“Between stimulus and response, there is a space. In that space is our power to choose our response. In our response lies our growth and our freedom.”

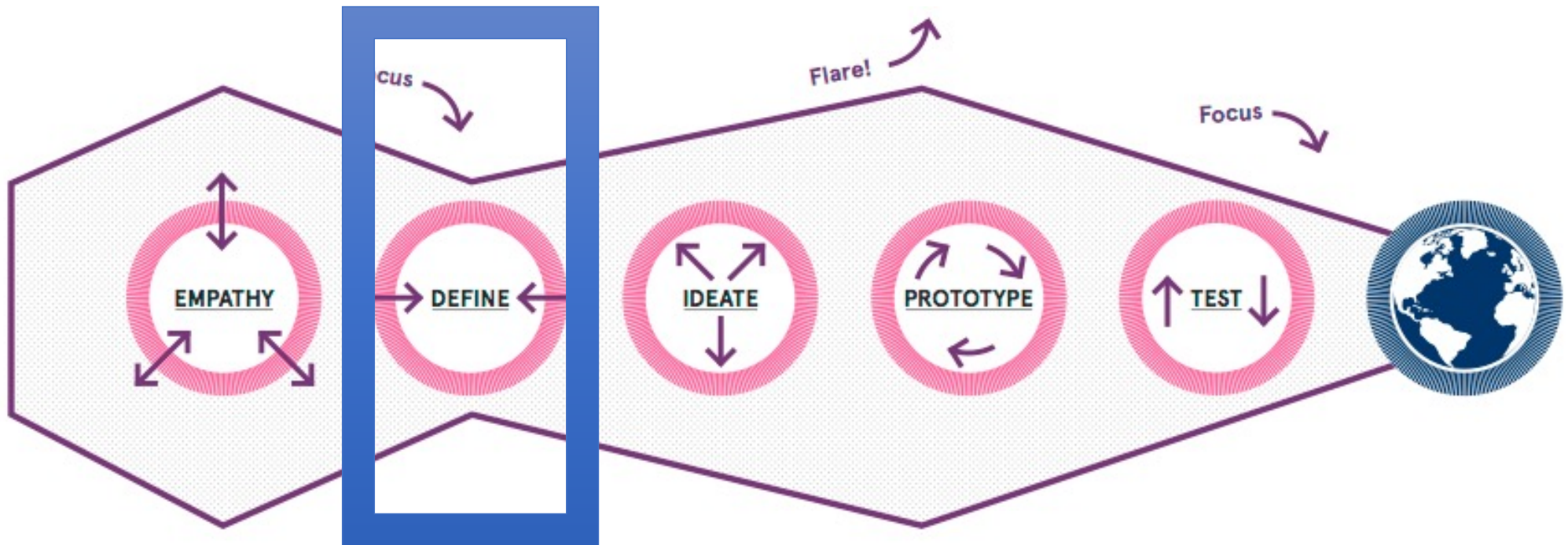
Paul Ekman, PhD
Professor Emeritus of Psychology
University of California, San Francisco
Department of Psychiatry



big
think

Note:
The research
consensus has
changed since
the recording of
this video.

Module 2: Define / Synthesis



Design Synthesis:

An abductive visual sensemaking process of manipulating, organizing, pruning, and filtering data in an effort to produce information and knowledge.

- *Jon Kolko*

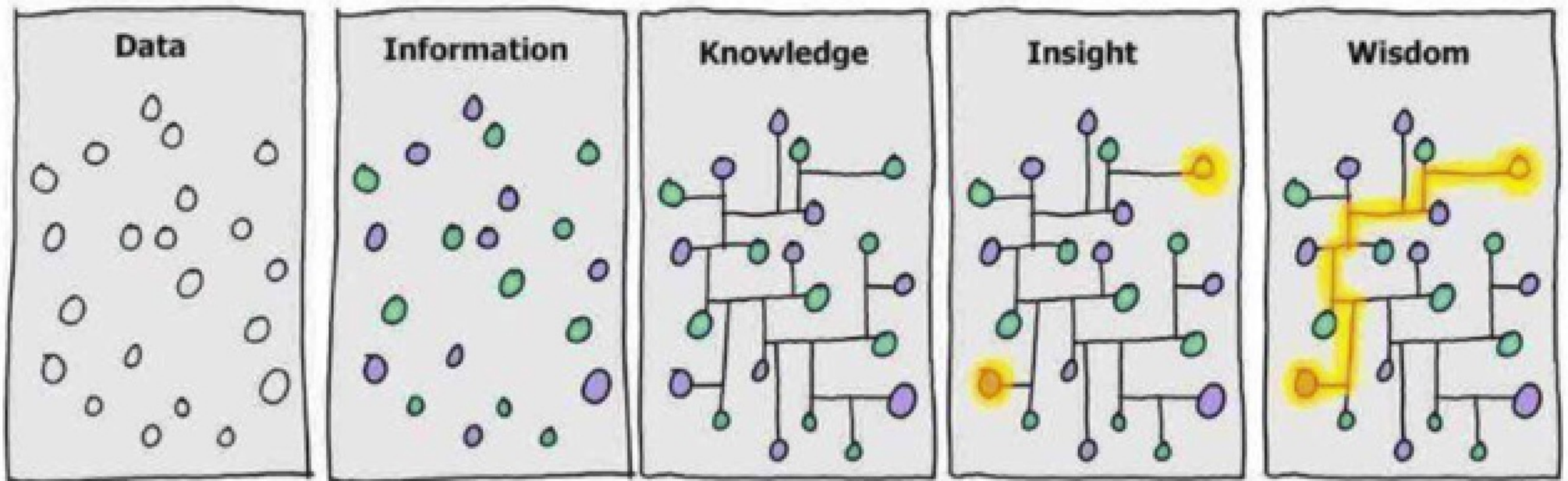
Realms of Knowledge

What we know

What we know that we don't know

What we don't know that we don't know

Abduction: An intuitive process of taking informed leaps of faith towards an unknown future state.



Design Synthesis

1. Capture Data Points through Participant Boards
2. Connect Data Points through Affinity Maps
3. Craft Insights

Main goal:

What we saw/heard/experienced (data) → To what it means (information)?

1. Capture: Data Points

Memos: One data point per post it (word, picture, quote, idea, observation, hunch...)

“There is a tremendous lack of signs throughout the system”

Tourists depend way too much on external mobile tools to navigate system

There seems to be a lack of connection between different transport types

I love using the metro – the bus system not so much.

Martine 22 år fra Moss

Medieinteressert U:B



- SIB kode
- SIB bolig
- SIB veise

Purre
2 ganger
bolig-
post. 😞

Møtte
kontaktet
Sib på
FB ang.
bolig. 😞

Skademeblin
- når det
haster går
det ikke
fort nok. 😞

Nettside:
Bruker mer
fra berne
info A-A

Bruker SIB
cafe 1-2
ganger hver
dag.

Uke
mengen
på net er
knoete. 😞

Greit å vite
hva som er på
menyen på
forhånd, - kjent
å se hva som
ikke blir matet.

Sammenheng
SIB med Baker
Brun

Bra pris
på
varmmat. 😊

Dyrt
for
bukketter
for av og til
på Baker Brun
eller Pura for
bukketter. 😞

Hun trenger
ikke å trene,
men det friser
på det
sosiale (venner)

Kunne tenke
seg å bli med
av BSI

Bolig:
Greit å
søke, men
lite veiledning
😊

Bolig 😞 ?
lite info i
starten -
sant da
var det
hva var det
i?

Bor i
Sib
Sjorrsstg.
(7500,- ukel)

Vil vite
mer om
de 20 andre
i boligen på
trykthet og
sikkerhet.

Ok med generell
info om SIB
på FB

Spesifikk info
• om bolig
hadde vært
 greit å få på
e-post eller sms

Bruker helse-
stasjon.
Sjans det er
ok

Font ut av
HIS gjennom
en venninne.

Har fastlege
i Moss fordi
han ligner
hele best.

Har vurdert
å bytte til
Fastlege i Bergen
pga det er
mer praktisk.

Beholder
kannlegen i
Moss pga
kannlege-strekk
"Triggert"

Sib.no
Bruker uten
for å hjelpe på
vaskerier,
like om kontakt
og sende studie-
melding.

Sib.no
Alt for mange
klarer for å
finne frem. 😞

Sib.no
Kolekte utvald

Some:
Sib er glad
på insta.
Ønsker mer
info ikke bare
nygge.

Suke:
Vil ikke ha
Sib på Snapchat
vil bare ha
venner der.

Jobber ofte
med gruppe-
arbeid i
kontinuerl.

Ville vite
mer om
SIB for
hva flyttet
til Bergen.

Info om SIB
innholds-brev

Brukne lang
tid på å finne
ut om alle
Sib tilbudene.

Triggere å
prate med
studenter i
samme situas
enn Sib ansa

Sib bolig:
For rentene
svor i PM
på SIB Facebook
en på e-post.

For
krappe
og upersonlige
svor fra Sib
Bolig på FB
og mail. 😞

Sib bolig:
For 2 dager
å gå over på
studie-melding
selv om det
trudde. 😞

Sib.no
"Har denne
sidem eggatty
vært oppdatert
så lenge"

Sib.no
ser
utdatert og
gammel ut. 😞

Pernille 22 år fra Drobakk

Statsvitenskap U:B



- SIB Helse
(psykolog)
- SIB kode
- SIB trening

Spille SIB
bolig men
ikke like.
Bor i kollektiv
med venner.

SIB kode:
Drokk
Deltag i
studietimene
er så spennende
det følger 100%
som et rom.

Ønsker info
på stedet:
Praktisk,
strand, mat og
osa.

Følger de
på Insta
og FB

Har blitt
kjent med
konstine domene
for de er
hyggelig og stolt.

Bukketter
er deige. 😞

spiser ofte
slippt fordi
hun er for
tratt til å lage
selv.

spiser ofte
medlag på
studiet sentral
når hun prøver.

Liker mest
mandag. 😊
Veldig bra tilbud
for forhåpentlig
med dette om.

SIB bor
SIB noe for
det de sier
(mealless -
less meat)

FKK
en hun
tar med til
å bestille
psykologtime.

Kunne ønske
det var mer
info om
SIB i starten.

Lette å
få med seg
info når
det er rett
farten seg
"figure"

Ikke mange
som vet
ut psykolog
er gratis.

Har kun fått
vite om
psykolog
venner,
100% SIB.

Hun er
spesial
dannet med
psykologen.
Snill og imøte-
kommende. 😊

Ønsker til
info-senter
for å spørre
om praktiske
ting.

Trener 2
ganger i
mind, SIB

Liten
kapsel på
treningss-
sentrene.

Best å få
info sentert
en å møte
oppvake det
(SIB.no)

Er mer
mottagelig
for info
om SIB i
starten av skole.

Sigs
"karrere-
sentret"
er et veldig
trakk.

KES
er for
Eksklusiv
anbefalt
det er lenge
KES - uansett
det er mye
mer!

Har aldri
blitt på
"Karrere"
- om ikke
inn på kurs
for å bli
stutt.

Ingen ting
for meg til å
lese videre
(scrolling)

Sib.no
Ikke veldig
som snakker
til meg
(relatert)

Sib.no
toppen se
ut som
kjemper. 😞

Nettside
er lenge
på åpen
Call-to-
action.

Sib.no
Info om
ikke veldig
likte ikke
bloss alene.

Sib.no
Info treffer
ikke riktig.
(for unge)

Synes
både
vå personlig
Skulle finne
oppmerksom
helt.

Sib
har posten
både som
ikke appellen.

Tips til
Sib:
Bruk en
veng 95
worsom
shamma.

- Ringer
vår hun
skal ha
tegetime.

Liker godt
kommunikas
til Time i
Lillemor.

Stemte
-ausgangsfull
han var/
avtyt møte å
si det på.

Lilte godt
fadderbruk
+ fadder
Sib no tar
ha også på
SIB.no

Synes
KES litt
er uansett
vanskelig.

Vil ha
faste varst
på FB.
Tips

Sib
bør
"Vare" godt
Bred konsept
- snakkere
veldig første
brød.

Pernille
Bolig
SIB kode
SIB trening
Volkord på
Rebas

Origin List

1. As a team, make a list – with numbers – of all the interviews you've done
2. Flip your Post Its over, and add the appropriate number

Sensemaking Tips

1. Do this standing
2. Embrace overlap / repetition
3. Tell stories – *collectively* – that fill in the gaps
4. **Not right vs. wrong, but appropriate vs. less appropriate**
5. **Gut is OK!**

Today's Schedule

Lunch from 12:00 to 12:45

Special Interview guided by Torhild at 12:45 to 13:30

More Synthesis from 13:40 to 15:45

2. Connect: Affinity Maps

- a. Put Participant Boards up on wall
- b. Randomize memos
- c. Patterns or groupings. Verbalize: I'm moving this because...
- d. Consider breaking large groups into smaller ones, or vice versa
- e. Don't hesitate to re-arrange if needed
- f. Label each group with another colored card "purchasing", "ways of prevention," "safety hazards"
- g. Develop a two to three sentence description of the category

2. Connect: Affinity Maps

- a. Put Participant Boards up on wall
- b. Randomize memos
- c. Patterns or groupings. Verbalize: I'm moving this because...
- d. Consider breaking large groups into smaller ones, or vice versa
- e. Don't hesitate to re-arrange if needed
- f. Label each group with another colored card "family communication", "peer pressure," "taboos"
- g. Develop a two to three sentence description of the category



2. Connect: Affinity Maps

- a. Put Participant Boards up on wall
- b. Randomize memos
- c. Patterns or groupings. Verbalize: I'm moving this because...
- d. Consider breaking large groups into smaller ones, or vice versa
- e. Don't hesitate to re-arrange if needed
- f. Label each group with another colored card "purchasing", "ways of prevention," "safety hazards"
- g. Develop a two to three sentence description of the category



Kundeopplevelse

OPPLEVELSENE SPRIKK FRA VELDIG FORNYDD OG MER ENN FORVENTET TIL VELDIG NEGATIVE

Opplevelse og samarbeid

Opplevelse og samarbeid

Opplevelse og samarbeid

Verd investering

Tilfø

"Gjør det enkelt for meg"

HA SVAR (FCR)

Apple

HADDE FORSIKRET MAC EN SOM HUN IKKE HADDE LEVER

THE 950

EKSPLASER SERVICE

MALE OPP HUS

PMS, PMS, PMS!!!

FORSIKREDE

FORSIKREDE

FORSIKREDE

Boring

Partnerskap

Produkt

Produkt

Point of View

Specific User...

+

Needs to [user's need stated in a verb]...

+

Because [something surprising you learned].

Specific User

Maria:

A strong-minded 70-year-old, grandmother of four who is concerned about remaining self-reliant, and who wants to physically keep up with her young grandchildren's activities.



Point of View

Specific User...

+

Needs to [user's need stated in a verb]...

+

Because [something surprising you learned].



embrace

The Power of a POV





embrace



Ros
Rådgivning om
spiseforstyrrelser

THE WAY
om
Image
Strategy
Design

 NTNU



NHH


 PRACADEMY

Why Define a Point of View?

Synthesis

Focus

Specific direction

Reminder

Spring board for great ideas

POV'ing

1. [SPECIFIC USER]...
2. needs to [USER'S NEED / VERB]...
3. because [SURPRISING INSIGHT].

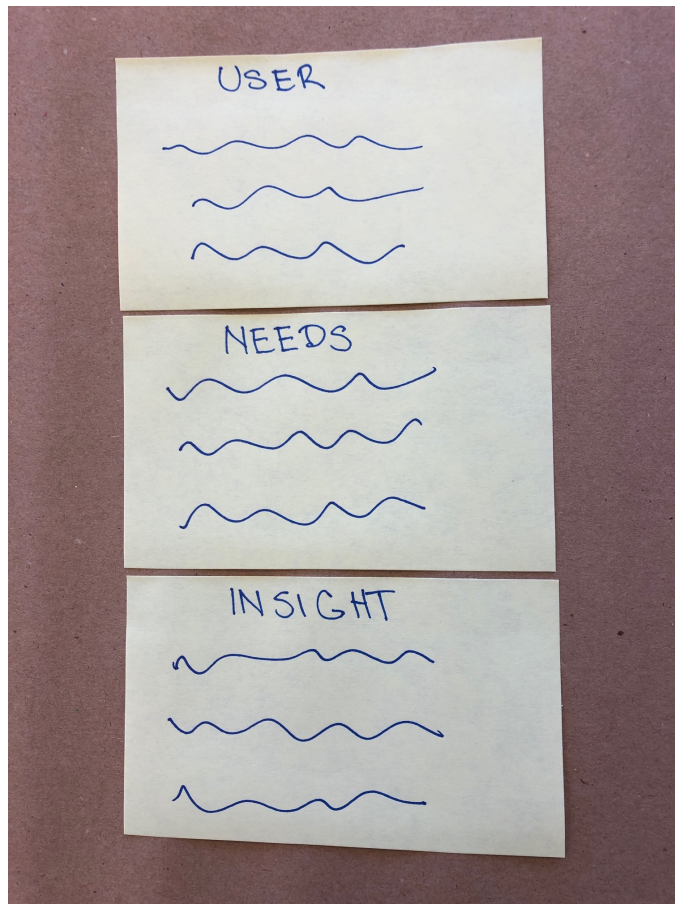
A teenage girl needs more nutritious food because vitamins are vital to good health.



A teenage girl with a bleak outlook needs to feel more socially accepted when eating healthy food, because in her hood a social risk is more dangerous than a health risk.



POV'ing



Specific User...

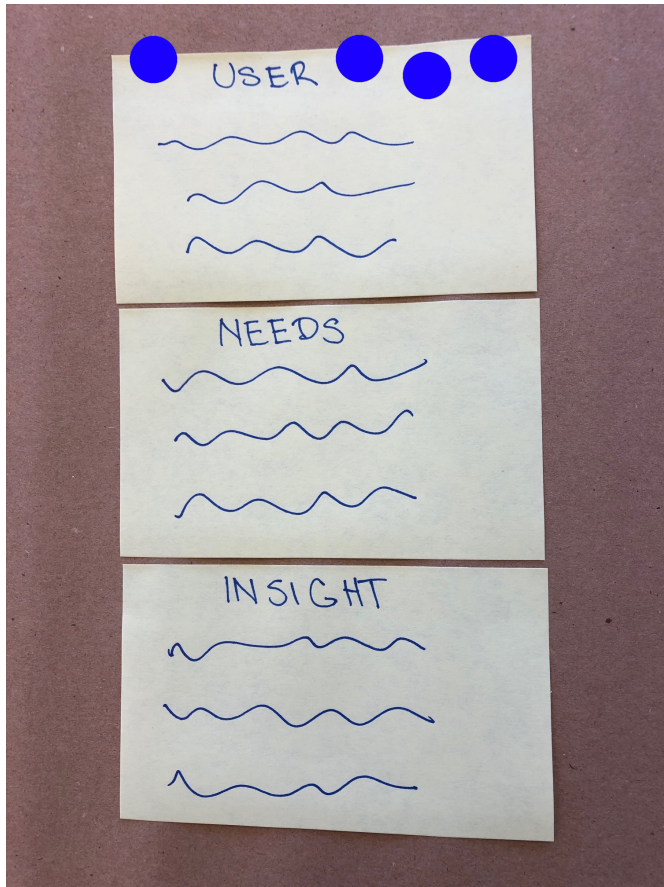
+

Needs to [user's need stated in a verb]...

+

Because [your insight].

Voting



First, each person votes with **ten dots**

Then...