
#FALLONTONI
WELCOME, WELCOME, WELCOME,

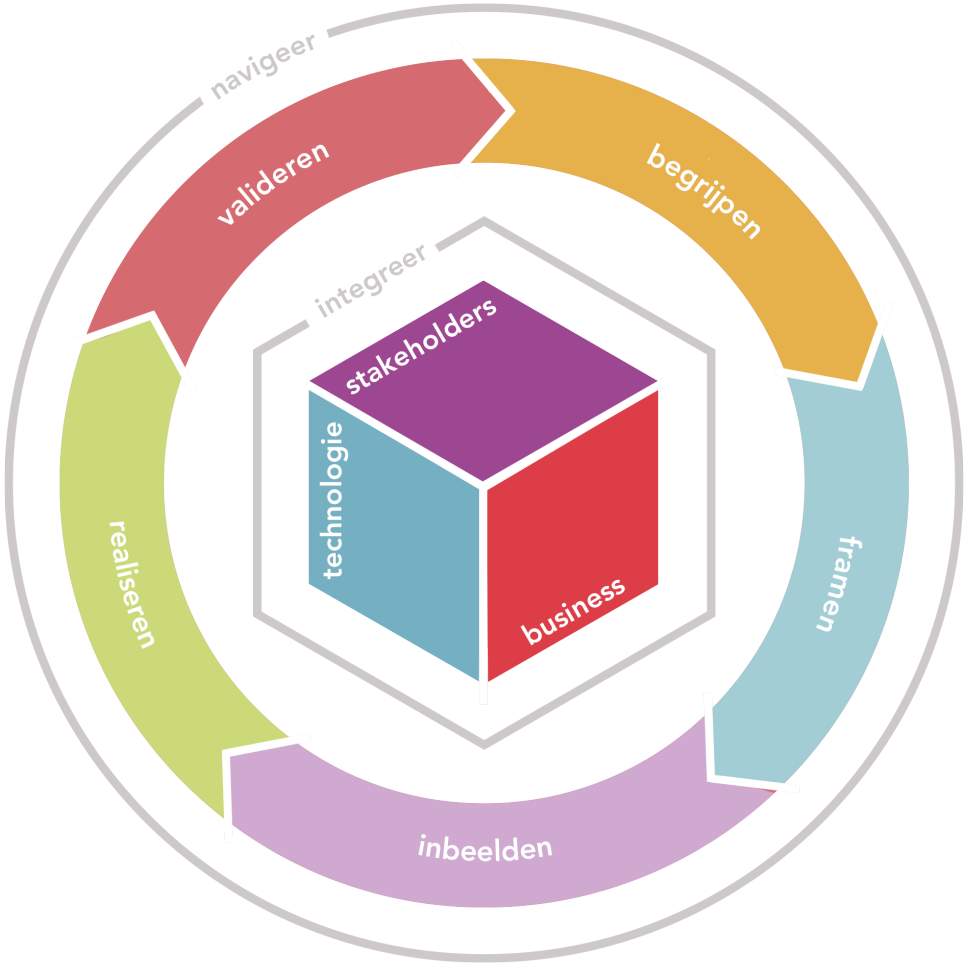
Design Thinking Cursus: Dag 2

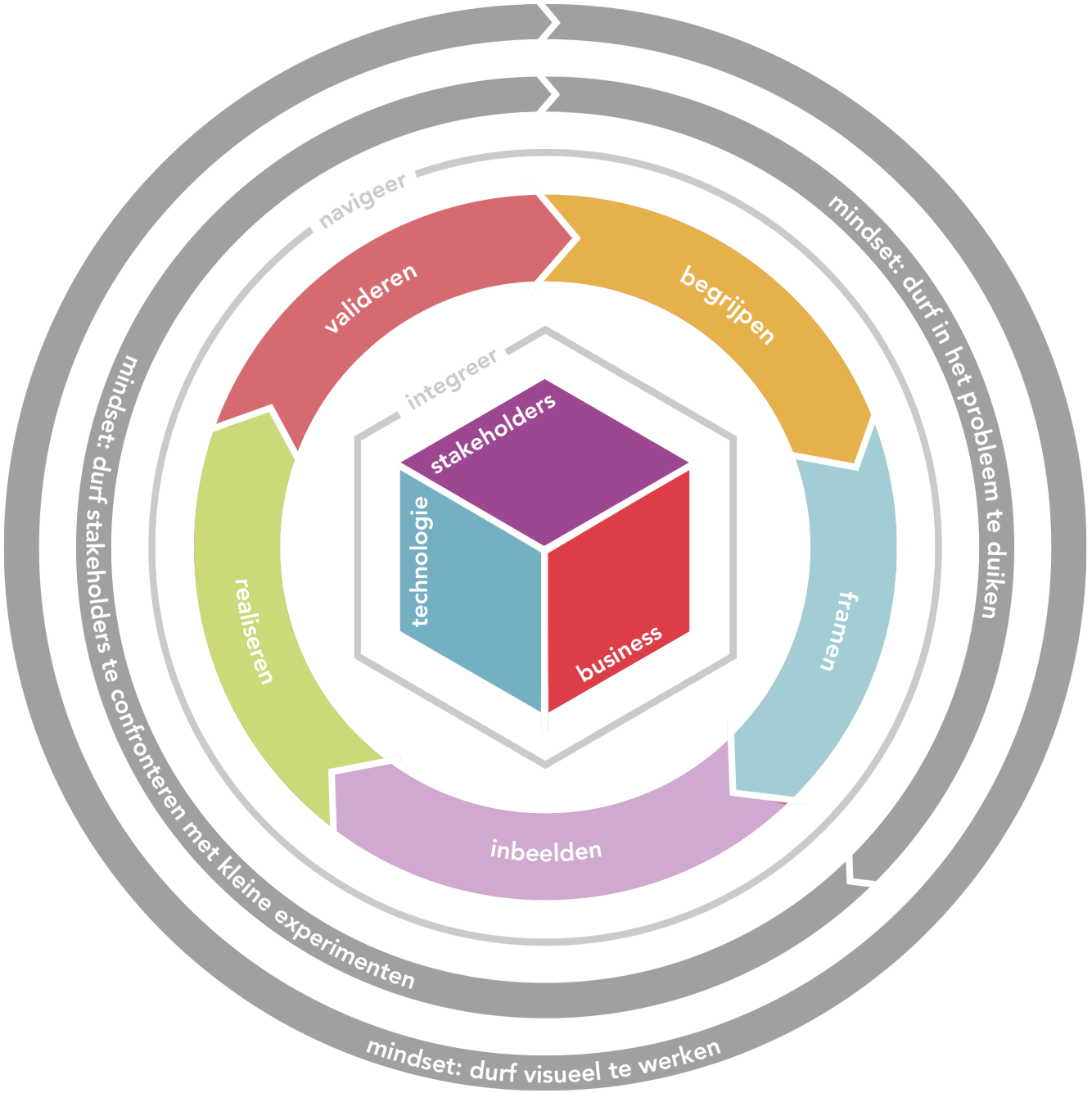
Joris Blok, MSc Strategic Product Design @ Delft University of Technology

TU Delft

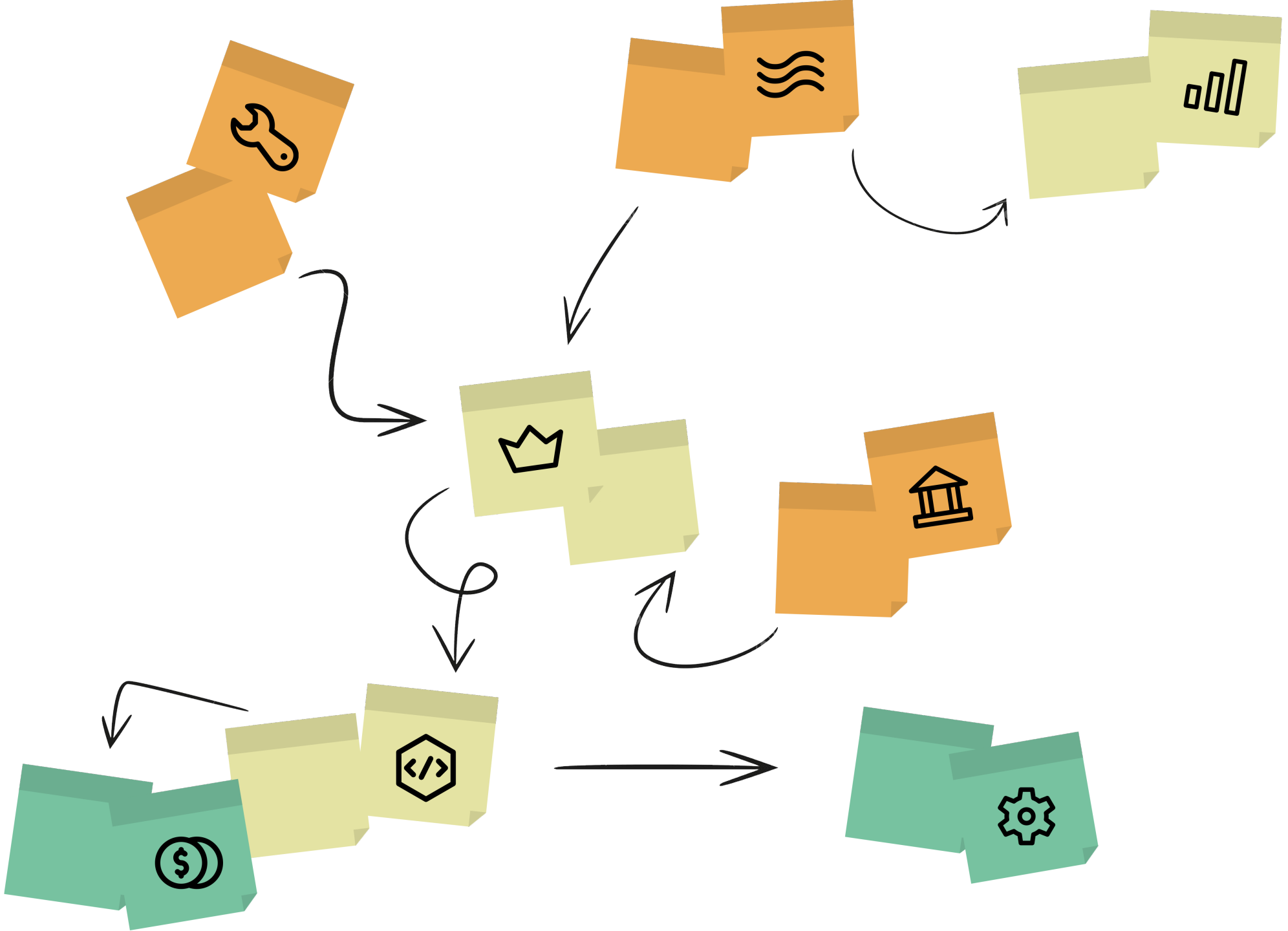





navigeer
valideren
begrijpen
integreer
stakeholders
technologie
business
realiseren
framen
inbeelden


mindset: durf visueel te werken
mindset: durf stakeholders te confronteren met kleine experimenten
mindset: durf in het probleem te duiken
navigeer
integreer
begrijpen
framen
inbeelden
realiseren
valideren
stakeholders
technologie
business


mindset: durf visueel te werken
mindset: durf in het probleem te duiken
begrijpen
framen
integreer
stakeholders
technologie
business



PERSONA CANVAS

1 Algemeen

- Naam
- Leeftijd
- Geslacht
- Work/Functie
- ...



2 Doelen

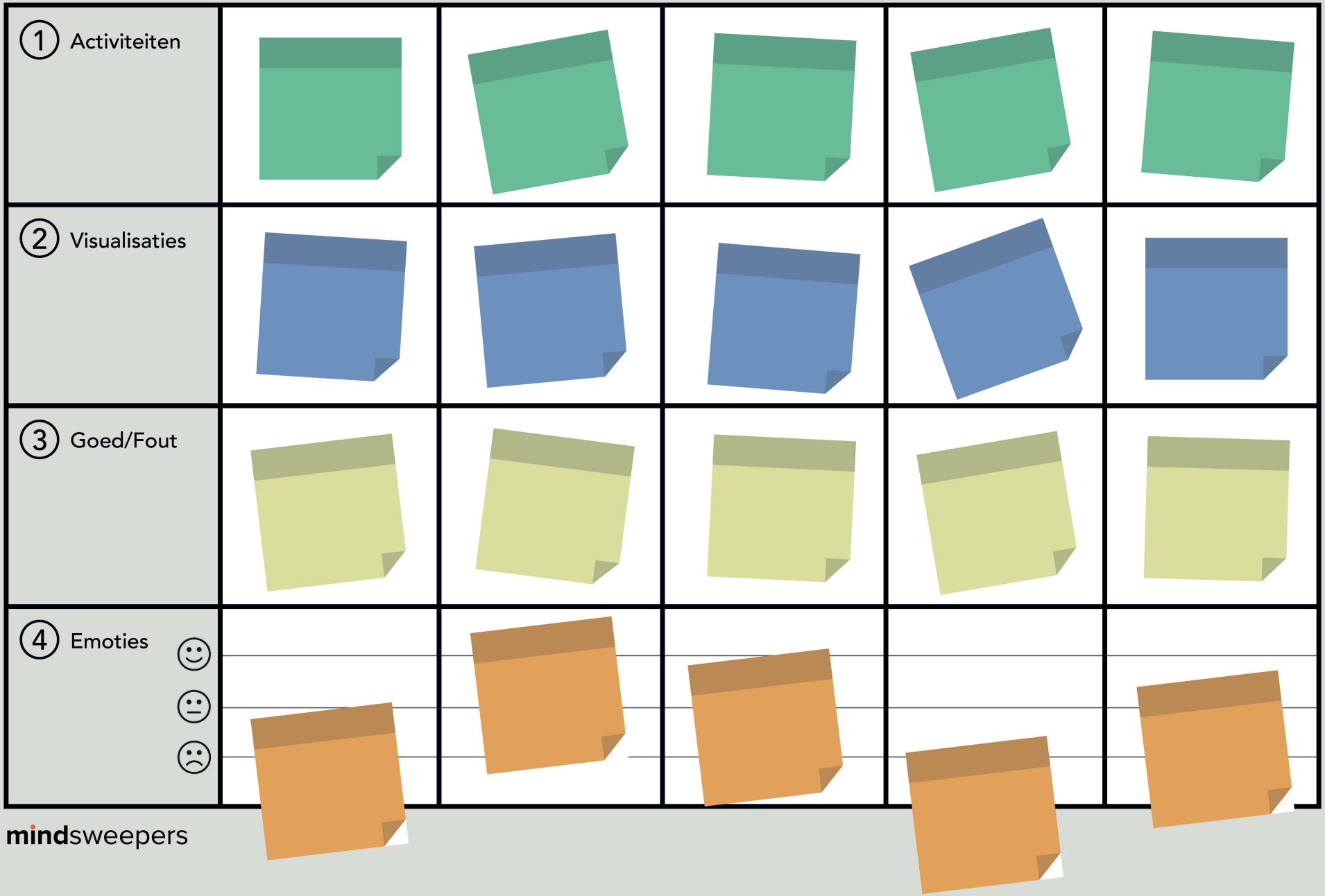
Wat is er belangrijk voor de persona?

3 Frustraties

Welke frustraties komt de persona regelmatig tegen?

mindsweepers

CUSTOMER JOURNEY CANVAS



mindsweepers

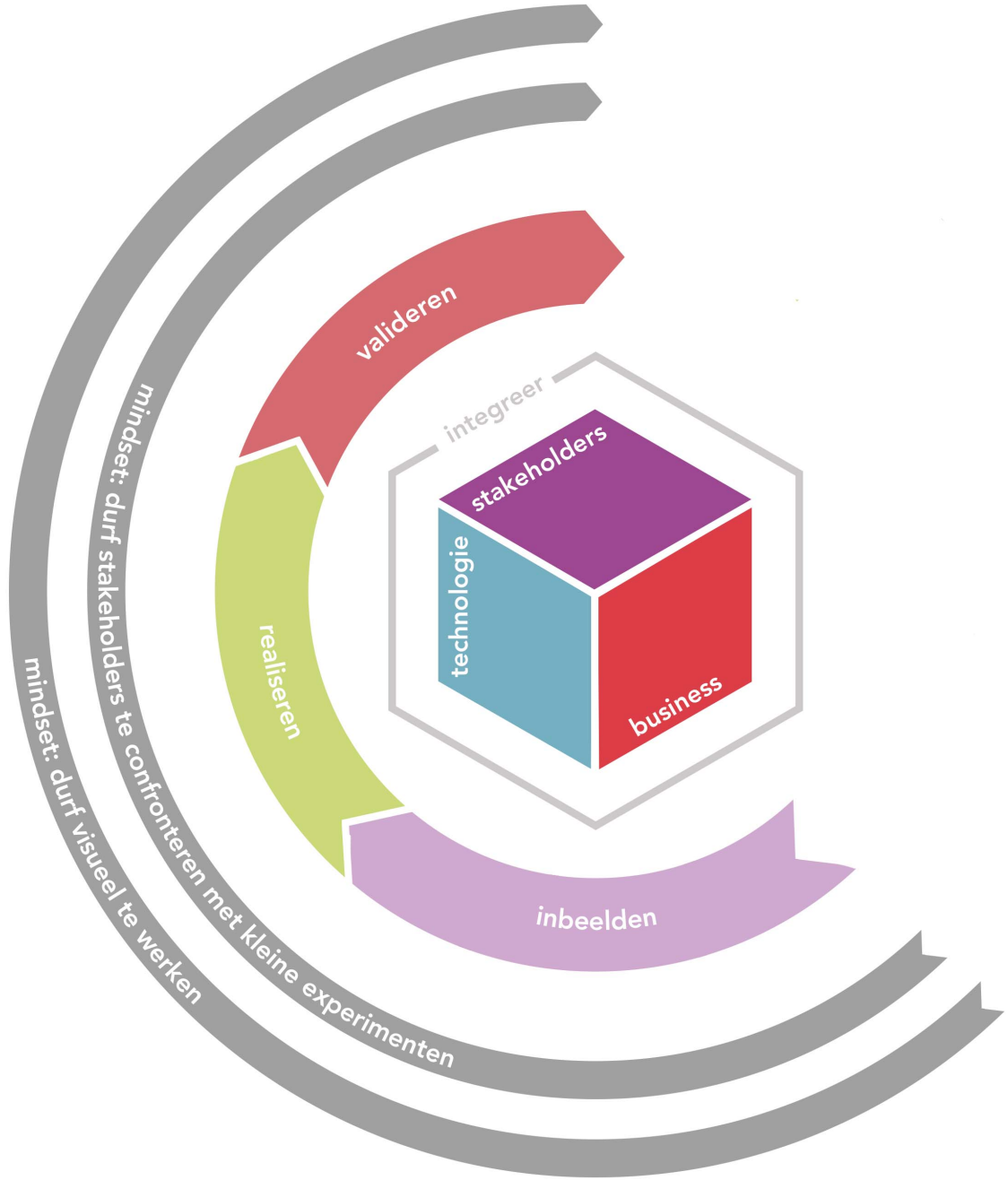
NEUTRAAL PROBLEEM

_____ zoekt een manier om _____,

(persona) (werkwoord)

omdat _____.

(verassend inzicht)


valideren
integreer
stakeholders
technologie
business
realiseren
inbeelden
mindset: durf stakeholders te confronteren met kleine experimenten
mindset: durf visueel te werken

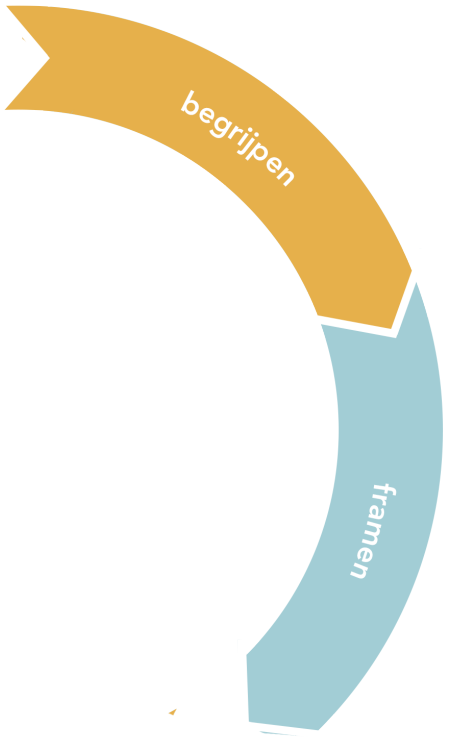


Overzicht van vandaag

- **Ochtenddeel**
  [09:00 – 12:30]
- Terugkoppelen
- Aannames checken
- Neutraal probleem V2.0
- HKW / Hoe Kunnen We?
- Brainstormsessies
- Selecteren van ideeën

- **Pauze**
  [12:30 – 13:15]

- **Middagdeel**
  [13:15 – 17:00]
- Rapid Prototyping
- Valideren & itereren
- Groepspresentaties
- Reflectie sessie
- Vooruitblik Dag 3



Framen

Waarom is het probleem belangrijk? Onderzoek, observeer en formuleer het probleem vanuit een andere invalshoek.

ASSUMPTIE CANVAS

1  Aanname #1: _____

2 Conclusie(s): _____

mindsweepers

1  Aanname #2: _____

2 Conclusie(s): _____

mindsweepers

1  Aanname #3: _____

2 Conclusie(s): _____

mindsweepers

Groepsverdeling

Groep Wouter:

- Babette
- Lars
- Bryan

Groep Rene:

- Jeroen
- Arnout
- Elmer
- Gideon



Aannames-check

- Discussieer in **15 minuten** binnen je groep welke conclusies jullie trekken op basis van jullie 3 grote/belangrijke aannames

NEUTRAAL PROBLEEM V2.0

_____ zoekt een manier om _____,

(persona) (kern van het probleem)

omdat _____.

(verassend inzicht)



Aannames-check

- Discussieer in 15 minuten binnen je groep welke conclusies jullie trekken op basis van jullie 3 grote/belangrijke aannames

- Is de Solution Neutral Problem Statement veranderd? Gebruik **15 minuten** om de Solution Neutral Problem Statement aan te scherpen.



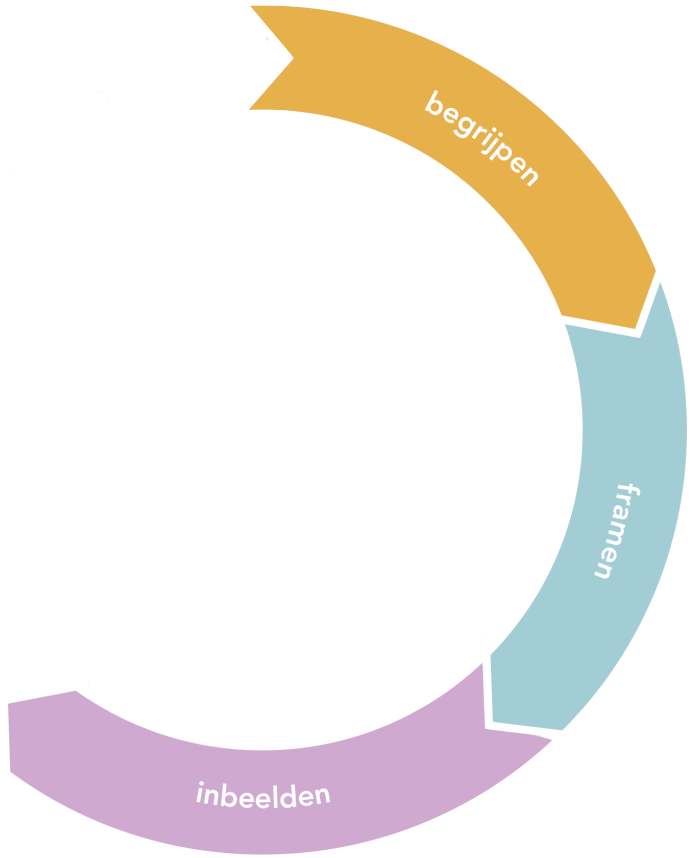
Aannames-check

- Bespreek plenair kort (ca. 5 min) per groep:

1. Welke **aannames** jullie hadden opgeschreven?

2. Welke **conclusies** jullie hebben getrokken?

3. Of/hoe jullie **Solution Neutral Problem Statement** is veranderd?



Inbeelden

Hoe kunnen we het oplossen?
Brainstorm goede en slechte ideeën
Stop niet bij de voor de hand liggende ideeën!



Hoe Kunnen We…? (HKW)

- Een Hoe-Kunnen-We (HKW) vraag is de vertaling van het **probleem** naar **één centrale vraag**. Een goede HKW is:

- Concreet (blijf weg van vage termen)
- Duidelijk (onderwerp + werkwoord)
- Energiek (maak het uitdagend)
- Kort (vermijd ‘en’ of komma’s)
- Leuk (vermijd ambtenarentaal)



Hoe kunnen we er voor zorgen dat taxichauffeurs er verzekerd van zijn dat zij veilig hun werk kunnen doen?



Hoe Kunnen We…? (HKW)

- Bedenk in **15 minuten** een ‘Hoe Kunnen We’ uit het Neutrale Probleem (V2) die met je groep gevormd is.

- Hou de HKW **concreet, duidelijk, energiek, kort** en **leuk**!

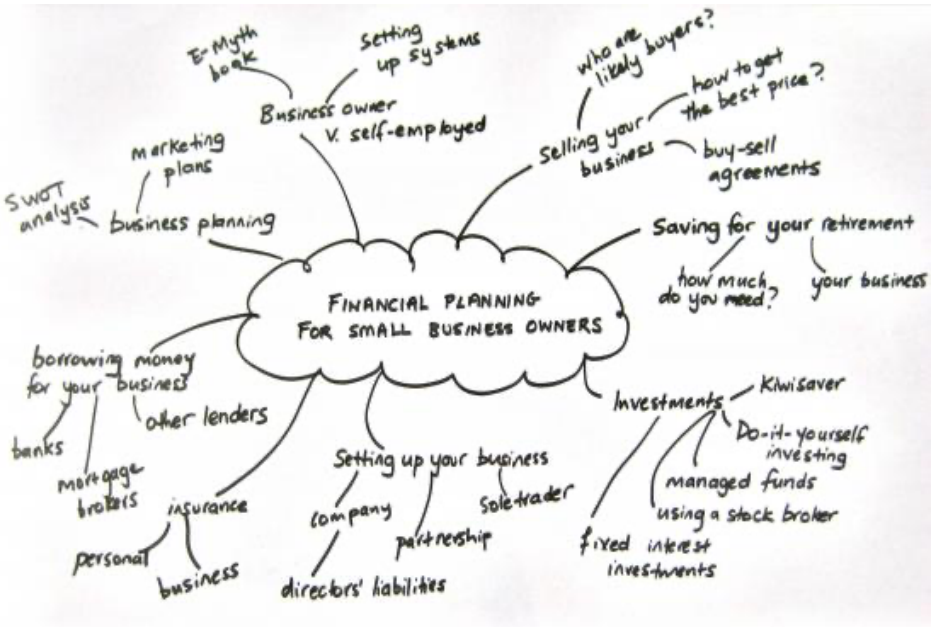




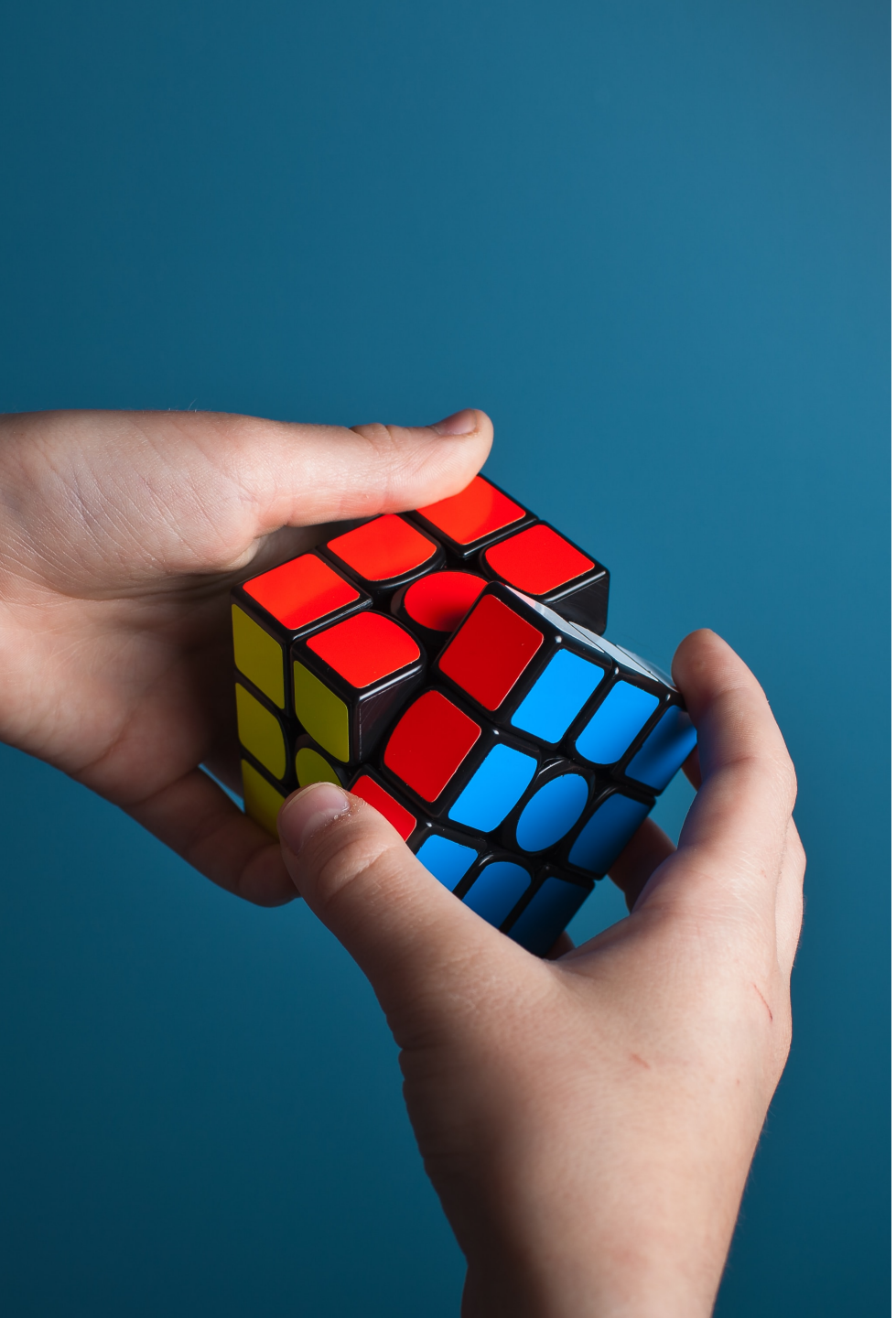
Brainstorming

- We gebruiken brainstorming om een **zo veel mogelijk ideeën** te bedenken voor een vraagstuk.
- Brainstorming werkt het beste als men **positief**, **optimistisch** en gefocust is op het bedenken van **zo veel mogelijk ideeën**.
- TIP: Betrek stakeholders (bv. eindgebruikers / klanten)




FINANCIAL PLANNING FOR SMALL BUSINESS OWNERS
Business owner V. self-employed
E-Myth book
Setting up systems
business planning
SWOT analysis
marketing plans
Selling your business
who are likely buyers?
how to get the best price?
buy-sell agreements
Saving for your retirement
how much do you need?
your business
borrowing money for your business
banks
mortgage brokers
other lenders
insurance
personal
business
Setting up your business
company
directors' liabilities
partnership
sole trader
Investments
KiwiSaver
Do-it-yourself investing
managed funds
using a stock broker
fixed interest investments





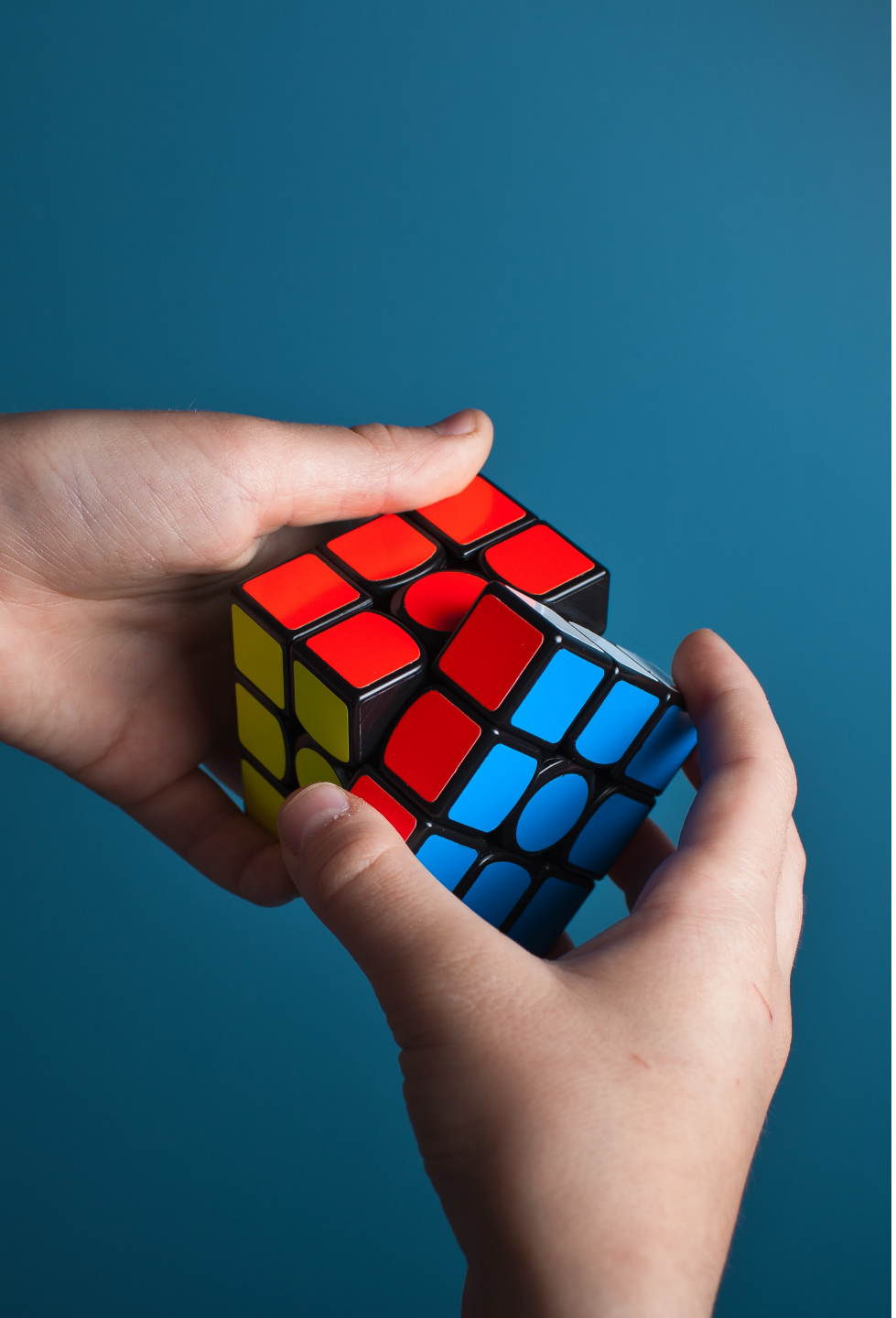
Brainstorming (individueel)

- Bedenk **individueel** in 10 minuten zo veel mogelijk ideeën die jullie HKW zouden kunnen oplossen.

- 2 spelregels:

    1. Alles is mogelijk (Laat de regels los!)

    2. Kwantiteit > Kwaliteit (hou het simpel!)



Brainstorming (individueel)

- Bedenk individueel in 10 minuten zo veel mogelijk ideeën die jullie HKW zouden kunnen oplossen.

- Bespreek in je groep welke ideeën er zijn bedacht. (10 minuten)



Brainstorming (groep)

- Bedenk **met je groep** in 10 minuten zo veel mogelijk nieuwe ideeën die jullie HKW zouden kunnen oplossen. (Bouw voort op de bestaande ideeën op tafel of bedenk compleet nieuwe ideeën!)

1. Alles is mogelijk (Laat de regels los!)

2. Kwantiteit > Kwaliteit (hou het simpel!)



Brainstorming (groep)

- Bedenk met je groep in 10 minuten zo veel mogelijk nieuwe ideeën die jullie HKW zouden kunnen oplossen.

- Loop met je groep door de **nieuwe en oude** ideeën die zijn bedacht. Begrijpt elke groepsgenoot wat er is bedacht? (10 minuten)



Reflecteer op de Methode: Brainstormen

- Reflecteer in **15 minuten** met je eigen groep op de tool:

1. Wat ging er **goed/minder goed**?
2. Hoe **verschilt** deze manier van ideeën bedenken van hoe je huidig ideeën of oplossingen bedenkt/aandraagt?
3. (Hoe) zou jij deze methode in jouw **eigen werk context** kunnen toepassen?



Selecteren (ronde 1)

- Selecteer van **alle ideeën** 3 ideeën die voldoen aan de volgende criteria:

  - ❑ **Verlangen**: Zou jullie persona dit willen?

  - ❑ **Haalbaarheid**: Zou dit haalbaar kunnen zijn (denk bv. aan kosten of technologie)?

  - ❑ **Business**: Zou het idee het geld kunnen opleveren / besparen?



Selecteren (ronde 2)

- Pak per persoon **5 post-its** (1 post-it = 1 stem)
- Verdeel individueel je **stemmen** over de 3 ideeën op basis van:

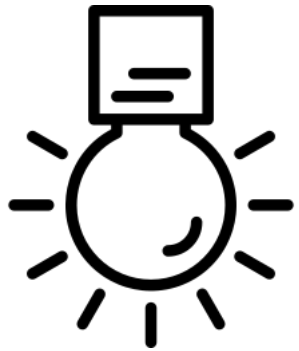
1. De 3 criteria: Verlangen, Haalbaarheid en Geld.
2. Onderbuik gevoel



Idee 1



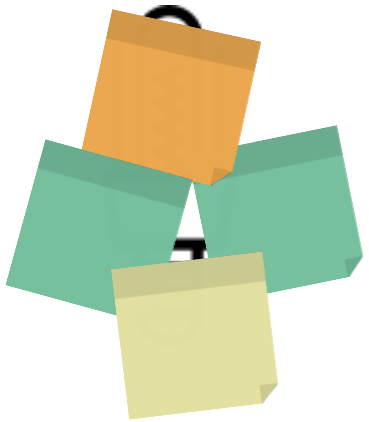
Idee 2



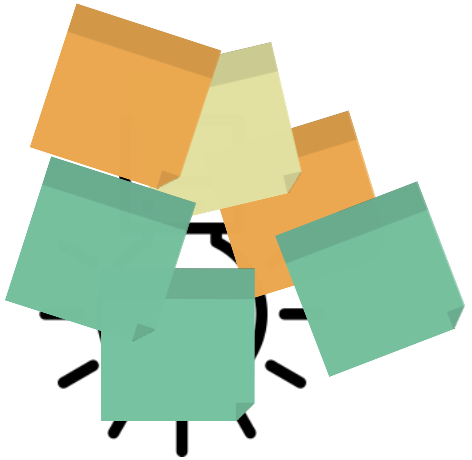
Idee 3



Idee 1



Idee 2



Idee 3



Selecteren (ronde 2)

- Pak per persoon **3 post-its** (1 post-it = 1 stem)
- Verdeel individueel je **stemmen** over de 3 ideeën op basis van:

1. De 3 criteria: Verlangen, Haalbaarheid en Geld.
2. Onderbuik gevoel



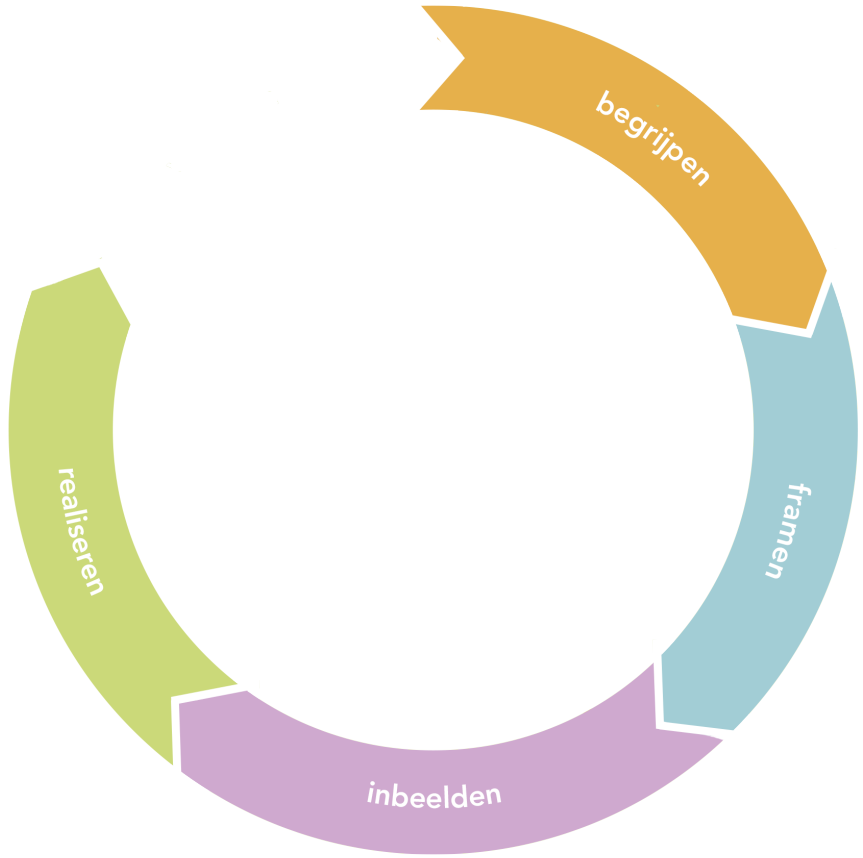
Reflecteer op de Methode: Selecteren

- Reflecteer in **15 minuten** met je eigen groep op de tool:

1. Wat ging er **goed/minder goed**?
2. Hoe **verschilt** deze manier van selecteren van hoe je huidig (op je werk) ideeën of oplossingen selecteert & keuzes maakt?
3. Hoe zou jij deze methode in jouw **eigen werk context** kunnen toepassen?

Realiseren

Hoe kunnen we het maken?
Start met maken en experimenteren.
Faal goedkoop en snel!



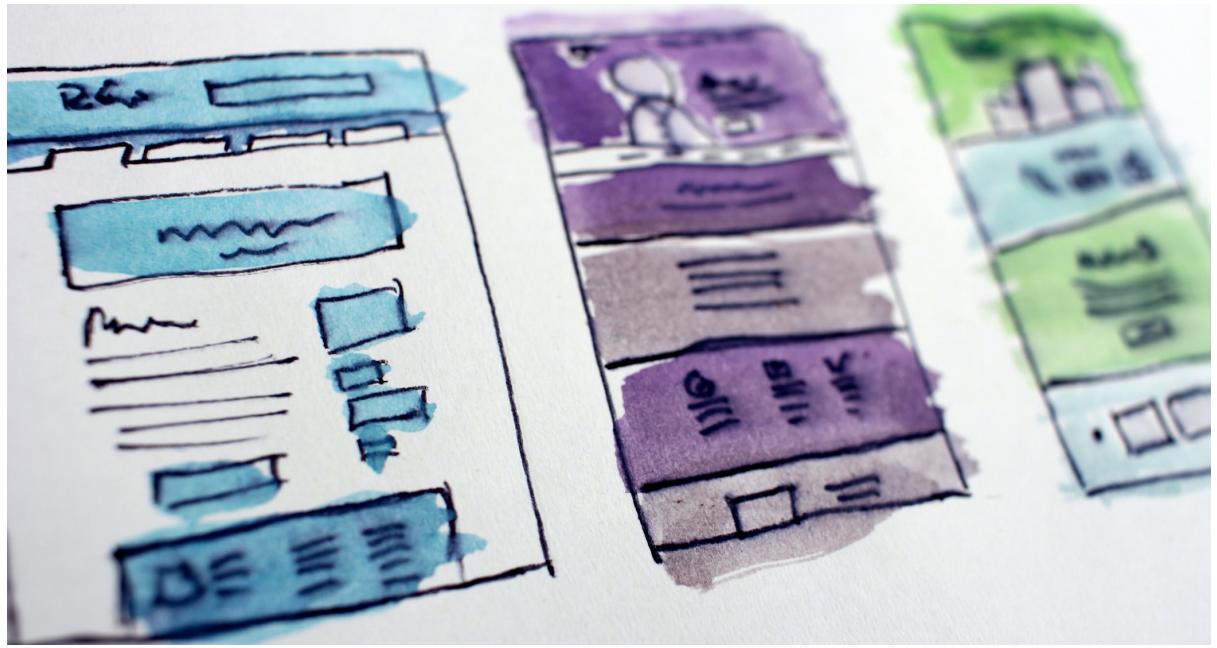


Rapid Prototyping

- Een prototype in Design Thinking is niets meer dan **de kern van ons idee** uitgewerkt tot iets wat de eindgebruiker kan **vastpakken** en waar hij/zij interactie mee kan hebben.

- We maken een prototype zo **snel** en zo **goedkoop** mogelijk en geven het aan de eindgebruiker om de potentie van ons idee te valideren.


Smithwicks
TIME
we have plenty of TIME for our customers









Rapid Prototyping

- Werk met je hele groep **in 30 minuten de kern** het gekozen idee verder uit tot een prototype.

- 3 richtlijnen voor het prototype:

  ❑ **Realistisch:** Maak wanneer nodig een vertaalslag naar de werkelijkheid.

  ❑ **Interactie:** Bedenk goed hoe de eindgebruiker interactie met het prototype kan hebben.

  ❑ **Specifiek:** Voorkom ‘mijn prototype kan alles’.



Reflecteer op de Methode: Rapid Prototyping

- Reflecteer in **15 minuten** met je eigen groep op de tool:

1. Wat ging er **goed/minder goed**?
2. Hoe **verschilt** deze manier van selecteren van hoe je huidig nieuwe ideeën of oplossingen uitwerkt?
3. Hoe zou jij deze methode in jouw **eigen werk context** kunnen toepassen?

Valideren

Wekt het? Test het!
Laat het zien maar zeg niks.
Verfijn het.





Maken of Breken?

- Bedenk in **15 minuten** de 3 belangrijkste criteria van jullie prototype, waarmee de eindgebruiker jullie idee waarschijnlijk zal beoordelen.
    - Dus: wat kan jullie idee **maken of breken** voor de eindgebruiker?
- Schrijf deze 3 elementen op post-its.



Validatieplan

- Een validatieplan voorkomt dat we met de eindgebruikers in het **wilde weg gaan valideren** met ons prototype.

- Een validatieplan is een overzicht dat we gebruiken tijdens het valideren van ons prototype met de eindgebruiker, waarin precies staat **wat we willen valideren**

VALIDATIE CANVAS

① Te valideren	② Gebruiker 1		③ Gebruiker 2	
Wat willen we valideren?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat willen we valideren?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat willen we valideren?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat kunnen we doen om ons idee nog veel beter te maken?	Wat kunnen we doen?		Wat kunnen we doen?	

mindsweepers

VALIDATIE CANVAS

1 Te valideren

Wat willen we valideren?

Wat willen we valideren?

Wat willen we valideren?

Wat kunnen we doen om ons idee nog veel beter te maken?

2 Gebruiker 1

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat kunnen we doen?

3 Gebruiker 2

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat kunnen we doen?

mindsweepers

VALIDATIE CANVAS

① Te valideren	② Gebruiker 1	③ Gebruiker 2
Wat willen we valideren?	Wat gaat er goed? / Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed? / Wat gaat er fout?
Wat willen we valideren?	Wat gaat er goed? / Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed? / Wat gaat er fout?
Wat willen we valideren?	Wat gaat er goed? / Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed? / Wat gaat er fout?
Wat kunnen we doen om ons idee nog veel beter te maken?	Wat kunnen we doen?	Wat kunnen we doen?

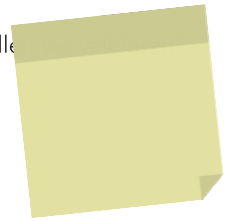
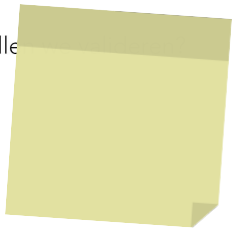
mindsweepers



Validatieplan

- Neem het validatie canvas over en vul in **10 minuten** stap 1 van het canvas in door de belangrijkste elementen te plakken in het canvas.

VALIDATIE CANVAS

① Te valideren	② Gebruiker 1		③ Gebruiker 2	
Wat wille 	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat wille 	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat wil 	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat kunnen we doen om ons idee nog veel beter te maken?	Wat kunnen we doen?		Wat kunnen we doen?	

mindsweepers



Valideren (Pilot)



Valideren (Pilot)

- **Stap 1: Wijs 2 vaste groepsgenoten aan**
  - Wijs 2 vaste groepsgenoten aan die blijven om het prototype te valideren.

    (de overige groepsgenoten zijn testpersonen voor de andere groepen)



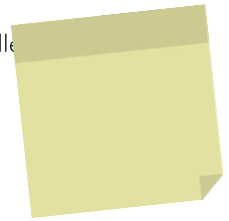
Valideren (Pilot)

- **Stap 2: Verdeel rollen**
    - **1 Interviewer**: verantwoordelijk voor het valideren (stap 1).

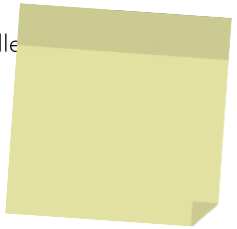
VALIDATIE CANVAS

1 Te valideren

Wat wille



Wat wille



Wat wil



Wat kunnen we doen om ons idee nog veel beter te maken?

2 Gebruiker 1

Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?

Wat kunnen we doen?

3 Gebruiker 2

Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?

Wat kunnen we doen?

mindsweepers



Valideren (Pilot)

- **Stap 2: Verdeel rollen**
    - **1 Interviewer**: verantwoordelijk voor het valideren (stap 1).
    - **1 Observator**: observeert en plakt bevindingen op post-its (groen = positief, roze/oranje = negatief)

VALIDATIE CANVAS

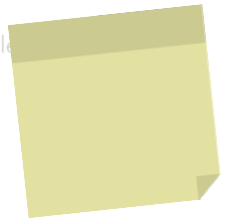
1 Te valideren	2 Gebruiker 1		3 Gebruiker 2	
Wat will	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat will	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat wil	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat kunnen we doen om ons idee nog veel beter te maken?	Wat kunnen we doen?		Wat kunnen we doen?	

mindsweepers

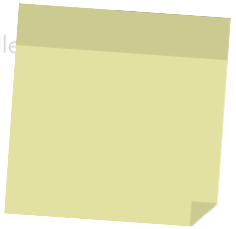
VALIDATIE CANVAS

1 Te valideren

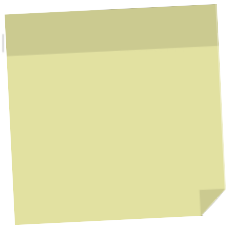
Wat wil



Wat wil



Wat wil



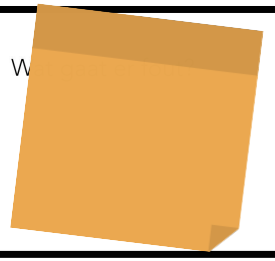
Wat kunnen we doen om ons idee nog veel beter te maken?

2 Gebruiker 1

W



W



Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat kunnen we doen?

3 Gebruiker 2

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

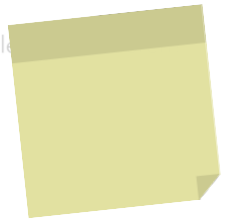
Wat kunnen we doen?

mindsweepers

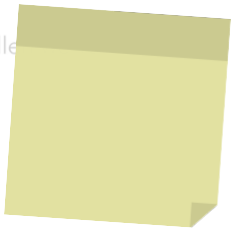
VALIDATIE CANVAS

1 Te valideren

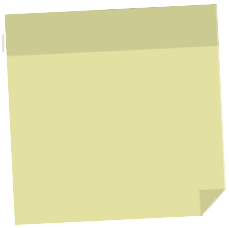
Wat will



Wat will



Wat wil



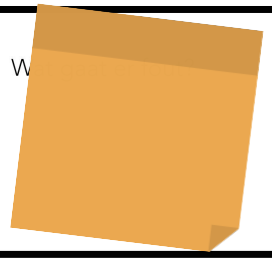
Wat kunnen we doen om ons idee nog veel beter te maken?

2 Gebruiker 1

W



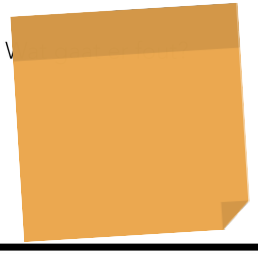
W



W



W



Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat kunnen we doen?

3 Gebruiker 2

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

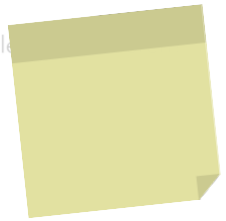
Wat kunnen we doen?

mindsweepers

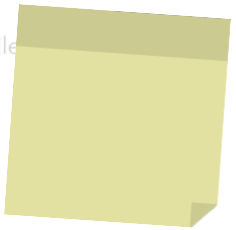
VALIDATIE CANVAS

1 Te valideren

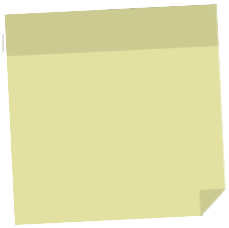
Wat will



Wat will



Wat wil



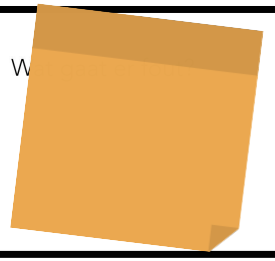
Wat kunnen we doen om ons idee nog veel beter te maken?

2 Gebruiker 1

W



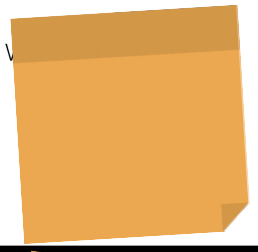
W



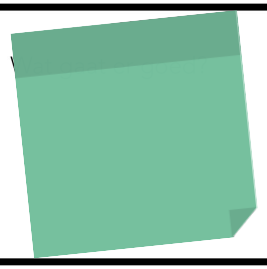
W



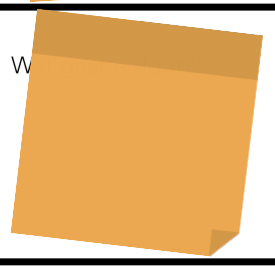
W



W



W



Wat kunnen we doen?

3 Gebruiker 2

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat kunnen we doen?

mindsweepers

VALIDATIE CANVAS

1 Te valideren

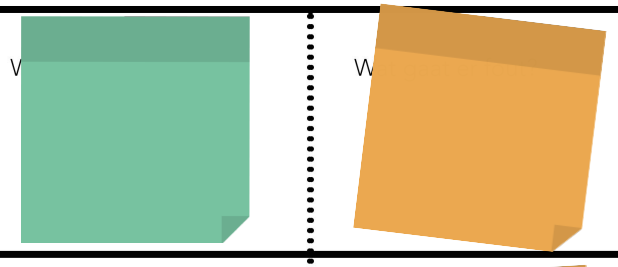
Wat will

Wat will

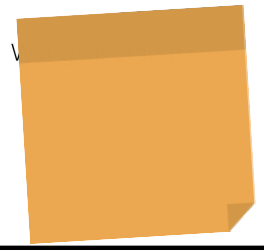
Wat wil

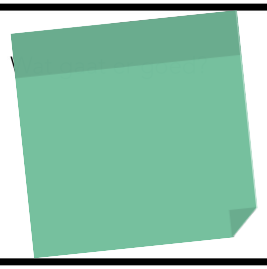
Wat kunnen we doen om ons idee nog veel beter te maken?

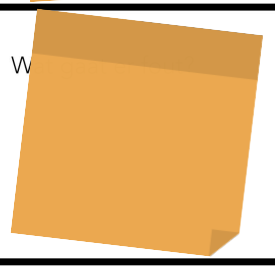
2 Gebruiker 1

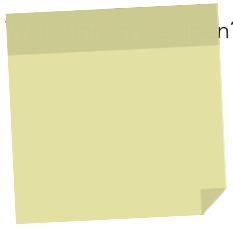












3 Gebruiker 2

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat gaat er goed?

Wat gaat er fout?

Wat kunnen we doen?

mindsweepers



Valideren (Pilot)

Stap 3: Testpersonen wisselen van tafel

- Testpersoon/Testpersonen schuiven aan bij een andere groep.



- **Stap 4: Rollenspel | valideren (20 minuten)**
  - **Interviewer:**
    (1) Vertel de tester(s) kort over jullie case
    (2) Vertel de tester(s) kort over de persona
    (3) Begeleid de tester(s) door jullie prototype a.d.h.v. het validatieplan.
  - **Testpersonen**: Verplaats je zo goed mogelijk in de persona en test het prototype.
  - **Observator**: Observeer en noteer!

VALIDATIE CANVAS

1 Te valideren	2 Gebruiker 1		3 Gebruiker 2	
Wat will	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat will	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat wil	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat kunnen we doen om ons idee nog veel beter te maken?	Wat kunnen we doen?		Wat kunnen we doen?	

mindsweepers

VALIDATIE CANVAS

1 Te valideren	2 Gebruiker 1		3 Gebruiker 2	
Wat wil	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat wil	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat wil	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat kunnen we doen om ons idee nog veel beter te maken?	Wat kunnen we doen?		Wat kunnen we doen?	

mindsweepers



Itereer prototype / validatieplan

- Gebruik (wanneer nodig) met je groep **15 minuten** om het prototype aan te passen aan de hand van de validatie.

- Wat zouden jullie aanpassen wanneer je het prototype zou testen met de **échte** eindgebruiker?



Reflecteer op de Methode: Valideren (Rollenspel)

- Reflecteer in **15 minuten** met je eigen groep op de tool:

1. Wat ging er **goed/minder goed**?
2. Hoe **verschilt** deze manier van valideren van hoe je huidig op het werk nieuwe oplossingen op valideert?
3. Hoe zou jij deze methode in jouw **eigen werk context** kunnen toepassen?



Reflecteer & Presenteer

- Loop **in 15 minuten** opnieuw met je groep door het gehele proces van Dag 2 en kijk waar jullie nu staan.

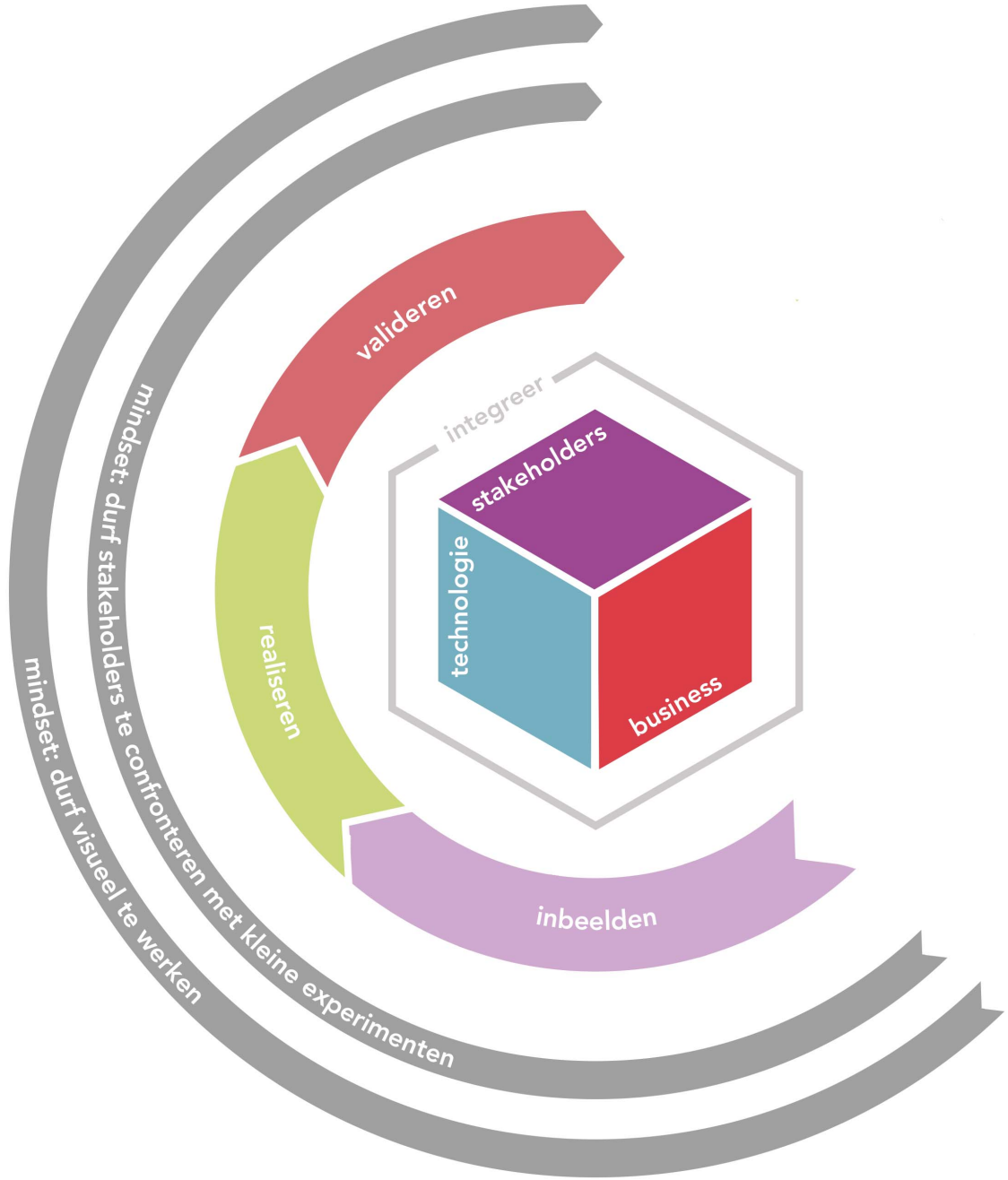
- Bedenk in **ca. 10 minuten** hoe jullie prototype er in een andere vorm dan LEGO uit zou kunnen zien om goedkoop en snel te kunnen testen?



Reflecteer & Presenteer

- Geef een korte presentatie van maximaal 10 minuten met daarin:
  - De **belangrijkste uitkomsten**.
  - Hoe jullie je prototype zouden kunnen testen **in een andere vorm**?




valideren
integreer
stakeholders
technologie
business
realiseren
inbeelden
mindset: durf stakeholders te confronteren met kleine experimenten
mindset: durf visueel te werken

Durf je key stakeholders te confronteren met **kleine experimenten**.



Huiswerk vóór dag 3:

- **Bedenk een creatieve oplossing om jullie prototype thuis zo simpel en zo goedkoop mogelijk te reproduceren.**
  (Bv. karton, papier, rollenspel of LEGO)

VALIDATIE CANVAS

① Te valideren	② Gebruiker 1		③ Gebruiker 2	
Wat willen we valideren?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat willen we valideren?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat willen we valideren?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?	Wat gaat er goed?	Wat gaat er fout?
Wat kunnen we doen om ons idee nog veel beter te maken?	Wat kunnen we doen?		Wat kunnen we doen?	

mindsweepers



Huiswerk vóór dag 3:

- **Bedenk een creatieve oplossing om jullie prototype thuis zo simpel en zo goedkoop mogelijk te reproduceren.**
  (Bv. karton, papier, rollenspel of LEGO)

- **Test het prototype met 1-2 eindgebruikers en vul het validatie canvas in**
  (bellen, skypen langsgaan)



Volgende keer / Dag 3

- **Donderdag 23 januari: Show Time & What now? [09:00 – 17:00]**
- Pitchen
- Hoe past Design Thinking bij jouw functie?

- **Contactgegevens**
- E-mail: jorisblok@outlook.com / j.blok-1@student.tudelft.nl
- Telefoonnummer: +31 6 11 19 61 33