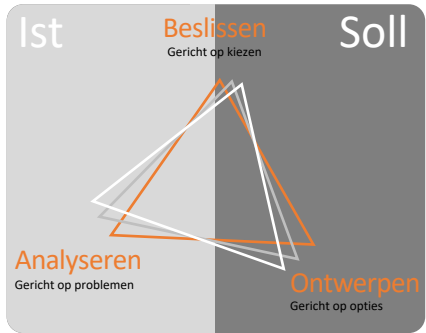


QRC Design thinking

Gebaseerd op Design thinking – radicaal veranderen in kleine stappen. Oktober'2018, Henny Portman

Reflecteren binnen het frame en op het frame

- Levert het op wat verwacht wordt?
- Wat zijn de onverwachte effecten?
- Introduceert het nieuwe problemen?



Design thinking principes

- Een frame is geen frame
- It takes two to tango
- Show, don't tell
- De deadline is heilig
- Elke fase telt

Realisatie

- Ideeën voldoende uitwerken zodat reflectie mogelijk is (Tekening, Maquette, Model, Functionerend prototype)
- Representatie (besluiten, verkopen, exploreren, testen) moet passen bij het onderwerp en de status laten voelen
- In een taal die anderen begrijpen
- Spelen met de *fidelity* (de mate van realisme)

Design thinking: framen, experimenteren en reflecteren

Een productief frame is **FRAME** (het Filtert en versterkt, Resoneert, maakt Aannamen, bevat een Metafoor en Extrapoleert).

Naming

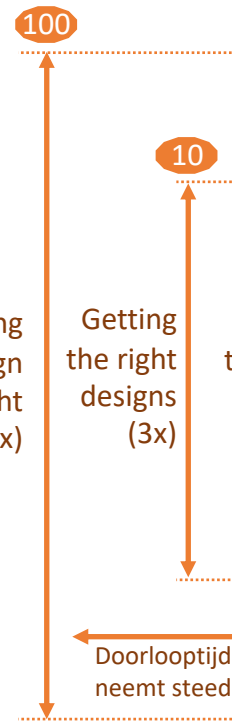
Framing

Reflectie

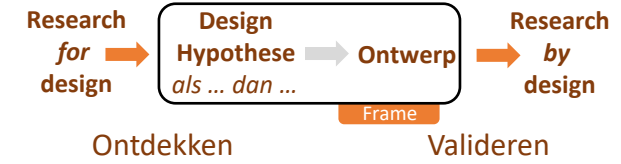
Analyse

Realisatie

Ideeontwikkeling



Design research



iets nieuws bedenken wat in één keer goed is: **Mythe!**

Research for design

- Diepte-interviews en vragenlijsten (Bewuste kennis)
- Observeren en participeren (Tacit knowledge)
- Personas
- Customer journey mapping
- Contextual inquiry

Research by design

- Usability testing
- Utility testing: alfa- en bètatesten



Cocreatie

Creativiteitstechnieken

Principes:

- Geen kritiek
- Wilde ideeën zijn welkom
- Combineren
- Weglaten of veranderen
- Divergeren en convergeren



Creatie

Vuistregels:

- Start met HKJ ('Hoe kun je ...')
- Toestemming van de deelnemers
- Wyberen
- Duidelijke rollen
- *Sensitizing*
- Convergeer naar enkele goede ideeën
- Tijd is heilig

Divergentietechnieken:

- Reageren op elkaar
- Associaties
- Analyse
- Systematische aanpak

Convergentietechnieken:

- Clusteren
- Ordenen
- Reflecteren
- Streepjes/stickermethode

- Bij verrassingen (Serendipiteit): reconstrueren/sensemaking en future framing
- Geen stappen overslaan