

Met Design Thinking het ontwikkelproces op een empathische en creatieve manier vormgeven, waarbij de klant centraal staat. Met als uitkomst: producten en diensten die geheel aansluiten bij de klantwens.



## Design Thinking

Design Thinking is een iteratieve, flexibele, mensgerichte ontwerpmethode waar samenwerking tussen projectteam en alle stakeholders centraal staat en dat door organisaties wordt toegepast om voor complexe vraagstukken innovatieve oplossingen te genereren en te testen. Het is bij uitstek het middel voor het oplossen van zeer complexe problemen, ook wel **wicked problems** genoemd. Een wicked problem kunnen we definiëren als een uniek probleem dat moeilijk of onmogelijk is op te lossen door incomplete of tegengestelde informatie binnen een veranderende context.

De mens staat centraal binnen de methodiek door problemen steeds vanuit menselijke behoeften te definiëren. Er worden oplossingsrichtingen bepaald met brainstormsessies, waarna je met de Design Thinking Methodiek direct een prototype maakt en de oplossing test in de praktijk. Fundamenteel in Design Thinking is het ontwikkelen van een diepgaand begrip (empathie) voor de mensen voor wie we producten of diensten ontwerpen. De empathische aanpak leidt tot een beter begrip en inzicht, van waaruit bestaande aannames kunnen worden uitgedaagd en problemen opnieuw kunnen worden gedefinieerd. Door deze kennis voortdurend te evalueren ontstaan er nieuwe inzichten en kunnen er alternatieve strategieën en oplossingen worden gevonden.



Een Design Thinking-project kent verschillende fasen. Eerst probeert men door middel van (empathisch) onderzoek de klant te leren kennen, de problemen te identificeren en tot een juiste probleemstelling te komen. Vervolgens worden in de prototyping- en testfase de mogelijke oplossingen onderzocht. Dit wordt dan gevolgd door fasen waarin een product wordt ontwikkeld en geleverd.

Design Thinking is een 'methode' om het ontwikkelproces op een empathische en creatieve manier vorm te geven, waarbij de klant centraal staat. Een gemiddeld Design Thinking-traject kent vier fasen:

1. Discover
2. Define
3. Develop
4. Deliver

### Voordelen Design Thinking

- Producten en diensten sluiten beter aan bij de klantwens.
- De customer journey wordt tot in detail inzichtelijk.
- Ideeën worden snel concreet en tastbaar in prototypen.
- Door te werken met korte iteraties leer je sneller.
- Door een creatieve methode worden mensen creatiever.

## Over Design Sprints

De Design Sprint is een workshop format dat door steeds meer organisaties wordt gebruikt. Aan de basis van de Design Sprint ligt het 'Design Thinking'-gedachtengoed.

De uitgangspunten en fasen van 'Design Thinking' komen in gecomprimeerde vorm terug in de vierdaagse Design Sprint workshop, die bestaat uit een serie praktische 'hands-on' activiteiten. Het is een pragmatisch stappenplan dat in vier dagen tastbare en gevalideerde prototypen oplevert, die kunnen bijdragen aan het oplossen van de vraagstukken in jouw organisatie

In een klassiek Design Thinking-traject kan het soms lang duren voordat er tastbare en concrete resultaten echt gevalideerd kunnen worden. Snelle empirische validatie is belangrijk, omdat dit inzichten oplevert die van cruciaal belang zijn voor het ontwikkelproces. Een Design Sprint 2.0 komt in zo'n situatie goed van pas. Een standaard Design Sprint 2.0 is een workshop format waarin een team in vier dagen een 'challenge' definieert en oppakt (dag 1 en 2), een (deel)oplossing uitwerkt tot een prototype (dag 3) en dit vervolgens test met echte gebruikers (dag 4). Dit levert de noodzakelijke gevalideerde kennis op die nodig is om de vervolgstappen te bepalen.

## Programma Design Sprint

### Fase 1 (dag 1 en 2 van de Design Sprint 2.0)

Als tussenproduct leveren we:

- Een storyboard van een nog nader te bepalen 'challenge', dat uitgewerkt kan worden tot een prototype om te worden getest.
- Handvatten die je nodig hebt om zelf Design Thinking en de Design Sprint 2.0 te kunnen introduceren

### Fase 2 (dag 3 en 4 van de Design Sprint 2.0 (uitvoering afhankelijk van haalbaarheid m.b.t. de challenge)

Als eindproduct leveren we:

- Een prototype dat is getest en go/no go besluit tot stand kan brengen
- Handvatten die je nodig hebt om zelf Design Thinking en de Design Sprint 2.0 te kunnen introduceren

De training begint met een introductie in het Design Thinking-gedachtengoed. Vervolgens krijgen die grondbeginselen concreet vorm met het doorlopen van de vier dagen van de Design Sprint. Door deze praktische insteek lever je met het team na vier dagen een tastbaar resultaat op en heb je kennis die je na de training direct zelf kan toepassen op het faciliteren van innovatie.

## Programma van de training

### Dag 1

Introductie Design Thinking

- Empathy
- Jobs to be Done
- Design thinking tools

Introductie Design Sprint

- Wat en wanneer?
- Team
- Voorbereiding

Design Sprint – Expert Interview (o.b.v. eigen casus?)

Design Sprint – HMW-vragen

Design Sprint – Langetermijndoel

Design Sprint – Sprintvragen

Design Sprint – De klantreis + target

### Dag 2

Design Sprint – Lightning demos

Design Sprint – Concept in 4 stappen

Design Sprint – Heatmap

Design Sprint – Overzicht & presentatie

Design Sprint – Straw poll vote

Design Sprint – Gebruikerstest-□ow

Design Sprint – Storyboard

### Dag 3

Design Sprint - Prototyping

Design Sprint - Low-Fi Prototyping

### Dag 4

Design Sprint - Gebruikers testen

Design Sprint - Usability Tests

Design Sprint - Observeer en verzamel feedback

Design Sprint - Patronen

Design Sprint - Analyse

Design Sprint - Vervolgstappen

Design Sprint - Sprintvragen beantwoord?

## Gebruikte leermiddelen

- Theorietraining
- Praktijkvoorbeelden
- Simulaties en rollenspellen

---

## ADA ICT

**ADA ICT** zorgt dat uw bedrijf succesvol is en blijft! Daar waar de diensten voor uw klanten het verschil maken, levert ADA ICT het benodigde maatwerk, of dat nu een app is, een backend systeem, een Cloud-oplossing of een mobiele toepassing, ADA ICT maakt voor u het passende state-of-the-art maatwerk en realiseert dit mede door ons "Co-Creatie" concept. Co-creatie is het combineren van kennis tussen u en ADA ICT met gedeelde verantwoordelijkheid, wat tot uiting komt in een product met een kwalitatief hoogwaardig eindresultaat. Wij brengen business kennis en ICT bij elkaar tot meerwaarde. Wij stellen mensen en hun ideeën centraal, niet de methodes of technologie.

Onze afnemers zijn hierdoor in staat, efficiëntie, productiviteit en kwaliteit te verhogen, de 'time to market' te verkorten, kosten te reduceren, te voldoen aan de hoogste security-standaarden en managementbesluiten te kunnen nemen, die gebaseerd zijn op complete, correcte en KPI-gebaseerde informatie. Dat alles met beperking van risico's en met behoud van flexibiliteit en toename van agility.

