



FASE 4

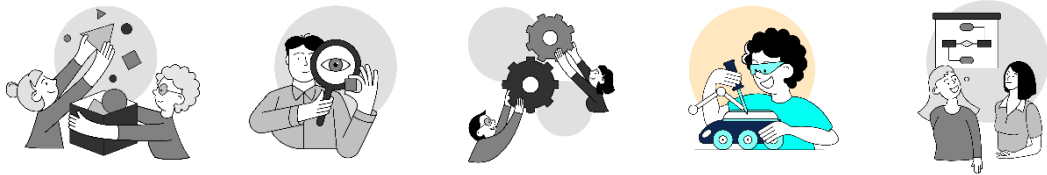


Miniproeftuin
Design sprint

Design Sprint miniproeftuin

1. Inleiding

Dit document bevat de methodologie voor de COMON mini-proeftuinen. Hier kan een overzicht teruggevonden worden van welke stappen ondernomen worden tijdens deze mini-proeftuin, welke actoren aanwezig zijn, en welk materiaal er nodig is om deze miniproeftuin tot een goed einde te brengen. Deze aanpak is gebaseerd op "Sprint" (Jake Knapp, 2016). Dit document is slechts een leidraad over hoe COMON het in het eerste traject heeft aangepakt. Zowel de inhoud als timing kunnen aangepast worden naar gelang het topic of de noodzakelijkheden van het project.



2. Situering

Hieronder nog een afbeelding toevoegen waar in het traject dit zich bevindt. – Fase 4 A.

3. Doel miniproeftuin

Het doel van de mini-proeftuin is inzicht krijgen in hoe (eerder uitgewerkte) prototypes verder ontwikkeld kunnen worden. Dit gebeurt aan de hand van een **Design Sprint**. Hiervoor wordt er een format toegepast van **5 dagen** waarin er in samenwerking met een consortium gezocht wordt naar antwoorden op essentiële vragen, zoals welke service het prototype moet aanbieden, hoe deze service uitgevoerd wordt met betrokken stakeholders, hoe dit prototype er concreet kan uitzien, hoe het prototype verder ontwikkeld kan worden na deze design sprint, en hoe eindgebruikers dit prototype evalueren. De grootste focus van de miniproeftuin ligt voornamelijk op "rapid prototypen", of dus het zeer snel prototype van een product. Deze rapid prototypingaanpak includeert ook hoe de eindgebruiker (bijvoorbeeld een patiënt) dit prototype evalueert. Op deze manier wordt er na amper 1 week tijd, zeer veel inzicht verkregen over hoe een prototype van een innovatieve oplossing er (niet)

moet uitzien. Na de Design Sprint wordt er verwacht dat het consortium dit prototype tot verdere uitwerking brengt en verder uittest.

4. Deelnemers

Een **moderator**: Begeleidt de design sprint op een methodologische wijze. Deze persoon leidt de design sprint in goede banen door de concepten toe te lichten, vragen te stellen, het woord te verlenen of ontnemen van deelnemers en het onderwerp te bewaken. Deze persoon hoeft niet perse expertise te hebben omtrent het onderwerp van het innovatieve idee.

Een **co-moderator**: deze ondersteunt de moderator waar en wanneer nodig. Dit gaat veel al over het voorzien van materiaal, noteren, samenvatten ... De moderator en co-moderator vormen een tandem, waarbij de moderator aan het stuur zit.

De **participanten**: dit zijn de personen van het consortium met een innovatief idee, die aan de hand van een design sprint tot een prototype zullen komen gedurende deze mini-proeftuin. Idealiter is iedereen van het consortium gedurende de volledige design sprint aanwezig. Dit vraagt een bijzondere toewijding van de participanten, maar is per definitie een voorwaarde om een design sprint te doen slagen. Indien daarvan afgeweken wordt, heeft dit altijd gevolgen voor de flow van een design sprint.

De **kapitein**: dit is 1 persoon van het consortium, die door het consortium zelf gekozen wordt. Deze persoon draagt de verantwoordelijkheid om alle neuzen in dezelfde richting te houden/brengen, de energie in de groep te behouden en zo de vooruitgang te bewaken. Op momenten wanneer er geen consensus met de groep bereikt kan worden, heeft deze persoon het finale beslissingsrecht. Idealiter komt dit echter niet voor gedurende een design sprint en wordt er steeds de voorkeur gegeven aan een consensus.

5. Praktische benodigdheden

Een "**war room**": dit is een ruimte die voor de hele design sprint gebruikt kan worden en gedurende die periode ook énkél daarvoor gebruikt wordt. Het immers belangrijk dat het materiaal, de ideeën en beslissingen ten allen tijde zichtbaar zijn voor de volgende stap. In deze ruimte zal gedurende de design sprint alles wat bedacht wordt, omhoog gehangen worden. Er is dus ook voldoende plaats en materiaal nodig om dit mogelijk te maken. Dat kan via (veel) magneetborden (en magneten), muren die beplakt mogen worden, stiften die voorzien worden om op glas te schrijven ... Idealiter is het een ruimte die inspireert en uitnodigt tot creativiteit en beweging.

Schrijfmateriaal: voldoende balpennen, potloden, stiften, stiften voor white boards, stiften voor glas ...

Papier en post-its: in verschillende formaten en kleuren

Kleefmateriaal: tape, plakband, dots voor dotvoting ...

Technisch materiaal: zodat er gepresenteerd kan worden (laptop, scherm, beamer, presentaties ...)

Innovatrix framework: dit is een [innovatiemanagementmethode](#) ontwikkeld door imec, die gehanteerd wordt om een aannames en assumpties omtrent het idee in kaart te brengen.

Deze lijst is niet limitatief.

TIP

Gedurende de design sprint wordt gevraagd om geen telefoon en/of laptop te gebruiken, tenzij op de daarvoor voorziene momenten. Communicatie en elkaar inspireren zijn in deze fase immers dé sleutelbegrippen voor het slagen van een design sprint.

6. Overzicht van de 5-dagen

Dag 1: “Mapping the concept”

Doel?

Mapping the concepts betekent zoveel als inzicht krijgen in de service die het consortium wil aanbieden met concept of prototype.

Welke vragen beantwoordt dag 1?

- Voor welke doelgroepen wordt het concept ontwikkeld?
- Welke service wordt er voorzien voor deze doelgroep?
- Welke andere doelgroepen zijn er nodig om deze service te dragen?
- Welke ondersteunende processen zijn er nodig?
- Wat zijn de werkpunten in dit servicedesign?
- Waar wordt er tijdens de Design Sprint op gefocust?

09:00 – 09:45 – Introductie

Aan de hand van een presentatie stelt de moderator de mini-proeftuin voor (15’):

- Uitleg van het concept
- Planning
- Regels en vervolgstappen na de mini-proeftuin

Daarna volgt een voorstellingrode voor alle aanwezigen en wordt er een kapitein gekozen voor de rest van de design sprint. Deze kapitein stelt vervolgens een samenvatting van het ingediende voorstel nog eens voor aan het volledige team, aan de hand van een presentatie.

Na de samenvatting worden met de participanten een aantal vragen overlopen en beantwoord (15’):

- Gaat de groep akkoord met deze focus?
- Zijn er extra zaken die nog toegevoegd moeten worden?
- Wat is jouw motivatie om het centrale idee verder te ontwikkelen?
- Hoe zien jullie je betrokkenheid bij het prototype?

Elke partner van het consortium beantwoordt deze vraag vanuit het eigen perspectief van de organisatie.

Uit deze antwoorden kunnen al bepaalde aannames en assumpties naar voren komen, die in het innovatrix framework kunnen worden geplaatst. Dit is een digitale tool om kritische assumpties in kaart te brengen en te (in)valideren. De co-moderator schrijft deze op post-its geschreven en geeft ze een plaats in het innovatrix framework.

Taakverdeling

- De moderator doet de introductie

- De kapitein presenteert een samenvatting van het ingediende voorstel
- Co-moderator distilleert relevante items voor het product design en plaatst die in het innovatrix framework.

Extra benodigdheden

- Presentatie mini-proeftuin
- Presentatie van kapitein

09:45 – 10:15 – Start at the end: lange en korte termijn doelstelling

Hierin worden de korte- en lange termijn doelstellingen omtrent het idee geformuleerd. Aan de hand van een Brainwriting, beantwoorden de participanten individueel volgende vragen op een A4 papier (5’):

- Welke concrete resultaten verwacht je op het einde van deze design sprint?
- Wat wil je in deze sprint bereiken?
Het antwoord hierop zal waarschijnlijk product- of prototypegericht zijn.
- Welke concrete resultaten verwacht je binnen 5 jaar?
- Welke verandering wil je binnen 5 jaar teweeggebracht hebben met de innovatie op maatschappelijk vlak?
- Waar twijfel je het meest over?

Daarna volgt een collectief overleg, waarin alle participanten hun antwoorden aan elkaar voorstellen. Additioneel worden deze antwoorden in groep scherp gesteld en wordt een collectief beslissing gemaakt over (1) de design sprint challenge. Dit is dus de doelstelling op korte termijn en de (2) doelstelling op maatschappelijk, vlak binnen 5 jaar. Dit is dus de doelstelling op lange termijn.

10:15 – 11:00 – Doelgroepen bepalen

In dit deel bepalen de participanten de doelgroep voor wie dit innovatieve idee bedoeld is en waarom. Hierbij worden alle mogelijkheden open gehouden en wordt nog geen enkele groep uitgesloten. Per doelgroep wordt er verder gespecificeerd welk probleem wordt er opgelost en welke maatschappelijke (sociaal-culturele- / ecologische- / economische-) waarde de innovatie oplevert.

Aan de hand van Brainwriting noteren de participanten voor wie is dit innovatieve idee allemaal bedoeld en waarom? (10’)

Nadien presenteren de participanten aan elkaar welke doelgroepen ze voor ogen hebben en wordt er collectief bepaald hoe doelgroepen geclusterd kunnen worden. Finaal wordt er collectief een consensus gezocht naar de hoofddoelgroep en welke eigenschappen deze hoofddoelgroep heeft. Daarnaast worden nog 2 andere doelgroepen gedefinieerd op dezelfde manier. Om een consensus te bereiken, kan eventueel ook gebruik gemaakt worden van dot-voting, indien de meningen

verschillen. Bepaalde aannames en assumpties kunnen gaandeweg door de co-moderator opnieuw worden toegevoegd aan het innovatrix framework (15')

11:00 – 11:10 – pauze

11:10 – 12:30 – Invullen van de Innovatrix

In dit deel wordt het innovatrix framework verder aangevuld via een groepsdiscussie. Deze wordt geleid door de moderator. De co-moderator destilleert de aannames en voegt ze toe in het framework. Een aantal assumpties en aannames zullen reeds in de voorgaande blokken aan bod gekomen zijn. De vragen in deze innovatrix zullen finaal leiden tot het opstellen van de kritische vragen (later deze dag).
Volgende items worden besproken:

- Noden van de doelgroepen die werden gekozen
- Current practices om aan die noden te voldoen
- Value proposition van de innovatie
- De oplossing die aangeboden wordt via de innovatie
- De partners die nodig zijn hiervoor
- Mogelijke barrières die de doelgroep ondervindt om de innovatie te gebruiken

12:30 – 13:30 – Middagpauze

13:30 – 15:30 – Service blueprint

In deze stap wordt de service blue print en een customer journey uitgewerkt. De moderator legt aan de hand van een voorbeeld uit wat deze concepten zijn. Aan de hand van een collectieve discussie komt de groep vervolgens tot een service blueprint en customer journey, passend bij de innovatie en de doelgroep(en) die men eerder heeft bepaald. Er nagedacht over wat de eerste stap is die onze eindgebruiker moet zetten. Vervolgens wordt er per stap nagedacht welke personen/acties/voorwerpen hiervoor nodig zijn en worden de verschillende niveaus van de SB aangevuld.

Voor deze customer journey moeten een aantal velden worden ingevuld. Dit gebeurt aan de hand van een aantal vragen.

- Welke acties voert de gebruiker uit?
Er wordt uitgegaan van een “happy flow”, waarbij de gebruiker een ideaal scenario doorloopt. Deze vraag geeft een antwoord op “user action”.
- Met welke fysieke objecten komt de gebruiker in contact?
Dit zijn alle fysieke elementen waarmee de gebruiker in contact komt tijdens de customer journey. Dit kunnen websites, personen, objecten ... zijn. Deze vraag geeft een antwoord op “physical evidence”.

- Welke acties worden uitgevoerd door personen waar de gebruiker direct mee in contact komt?
Deze vraag geeft een antwoord op “frontstage actions”.
- Welke acties worden uitgevoerd achter de schermen om de service aan te bieden?
Deze vraag geeft een antwoord op “backstage actions”.
- Welke achterliggende technologie is nodig om de service aan te bieden?
Deze vraag geeft een antwoord op “support processes”.
- Hoe werkt dit plaatje financieel?
Dit zijn implicaties die optreden bij het uitvoeren van een service op financieel vlak. Een dokter moet bijvoorbeeld tijd voorzien, een apotheek moet handeling x ondernemen, welke impact heeft dit op het financiële aspect van de service. Deze vraag geeft een antwoord op “financial implications”.

Tijdens deze discussie kunnen er opnieuw aannames en assumpties opduiken die niet in de service blueprint passen. Deze kunnen opnieuw aan de innovatrix framework worden toegevoegd om te worden gebruikt.

Het is aangeraden om grote A5 post-its gebruiken en per laag van de service blueprint een verschillende kleur te hanteren. Er moeten ook pijlen kunnen getrokken worden tussen de verschillende post-its, waardoor het handig is als deze service blueprint op een whiteboard wordt gemaakt.

Deze service blue print en customer journey zullen nog veelvuldig geraadpleegd worden voor de vervolgstappen in de design sprint. Het is dan ook belangrijk dat deze een prominente plaats krijgt in de war room.

15:30 – 15:45 – Pauze

15:45 – 17:00 – Kritische vragen

In dit deel worden kritische vragen bij de service blueprint en customer journey opgesteld. Aan de hand van brainwriting stellen de participanten individueel zoveel mogelijk vragen op, inclusief het belang van deze vraag. Dit gebeurt op post-its en elke post-it is een nieuwe vraag (10'). Nadien presenteert en beargumenteert elke participant zijn vragen aan de rest van de groep (10').

17:00 – 17:30 – Voorbereiding “Ask the experts”

In dit deel worden via collectieve discussie alle vragen die doorheen de dag de kop op staken gebundeld in een vragenlijst die de volgende dag zal worden voorgelegd aan experts. Additioneel wordt er ook nagedacht over extra vragen die gesteld moeten worden. Bv:

- Wat is het grootste risico?
- Wat is onze uniek voordeel?
- Wat ontbreekt er op de map?

- Zijn er inzichten uit voorgaand onderzoek dat we ontbreken?
- ...

Er wordt verder ook een verantwoordelijke aangesteld die de service blueprint zal toelichten aan de experts en een (andere) verantwoordelijke die de vragen zal stellen aan de experts. Dit kan de kapitein zijn, maar kan evengoed een andere persoon zijn. De anderen zijn verantwoordelijk voor het nemen van notities tijdens de sessie met de experts.

17:30 – Afsluiting van de dag + huiswerk

Er wordt aan alle participanten gevraagd om tegen de volgende mini-proeftuindag 1 bestaand idee te demonstreren wat inspirerend kan werken. Dit kan over bestaande innovaties gaan die in lijn liggen met het idee, maar kan ook over totaal andere innovaties gaan die bijvoorbeeld een leuke interface aanbieden. Doelstelling is dat de demo vooral inspirerend kan werken in de komende dagen.

Dag 2: “Sketch the concept”

Doel

In deze dag wordt het concept, en het bijhorende prototype dat ontstaan is uit dag 1, gevalideerd.

Daarnaast gebeurt een (her)definiëring van de sprint challenge gebeuren én worden er oplossingen uitgetekend voor deze sprint challenge.

Welke vragen beantwoordt dag 2 ?

- Welke feedback hebben experts op de verschillende stappen die ondernomen werden op dag 1?
- Welke sprint challenge moet er aangegaan worden?
- Welke potentiële oplossingen bestaan er al, en wat kunnen we ontworpen worden om de sprint challenge aan te gaan?
- Welke oplossing zal er ontwikkeld worden in de designsprint?

08:45 – 10:15 – Ask the experts 2.0

In dit deel worden 4-6 experts geraadpleegd via een groepsdiscussie om vragen te beantwoorden, alsook feedback te geven over eerder gemaakte assumpties en keuzes. Deze experts werden door de organisatoren van de mini-proeftuin gecontacteerd.

Bij aanvang van de dag overloopt het consortium nog eens de vragen (15').

Wanneer het overleg start (om 9u), introduceert de moderator de groep en licht de doelstelling toe.

Nadien volgt een korte voorstelling van alle individuen (5').

Nadien worden de bevindingen van dag 1 gepresenteerd door de hiervoor aangestelde verantwoordelijke (10') en krijgen de experts de kans om hun eerste algemene feedback op het idee te geven. Hierna volgen de vragen van de participanten aan de experts en hun antwoorden (60').

Extra benodigdheden

- Indien het gesprek online of hybride plaats vindt, dient hiervoor de nodige apparatuur ter beschikking te zijn.

10:15 – 10:30 – Pauze

10:30 – 11:00 – Discussie feedback van experts

In dit deel wordt de feedback van de experts besproken via een groepsdiscussie. Alle leden van het team geven kort aan welke feedback van de experts hen het meest is bijgebleven. De belangrijkste boodschappen worden genoteerd op een A3 blad op de muur.

11:00 – 11:30 – Aanpassen service blueprint op basis van feedback expert

In dit deel wordt er collectief besproken welke aanpassingen nog uitgevoerd moeten worden aan de service blueprint op basis van de feedback van de experts. Dit gebeurt opnieuw aan de hand van een groepsdiscussie en eventuele dot-voting. Tijdens deze aanpassingen duiken mogelijks nieuwe vragen op. Deze worden eveneens genoteerd.

11:30 – 12:00 – Bepalen sprint challenge/ focus

In de vervolgstappen wordt de sprint challenge aan de hand van een groepsdiscussie opnieuw bijgeschaafd naar de nieuwe inzichten.

Hiervoor worden “how-can-we”-vragen opgesteld op de service blueprint. In deze vragen wordt steeds gestart met “Hoe kunnen we ...”, gevolgd door de persoon, object of entiteit die het probleem ervaart.

- Bv. “Hoe kunnen we patiënten verlossen van het ongemak dat een pijnbakje met zich meebrengt, wanneer je dit de gehele dag in je handen moet houden?”

De moderator licht eerst kort de opdracht toe (5'). De participanten krijgen vervolgens post-its om individueel zoveel mogelijk HKW-vragen te formuleren (10'). Nadien volgt een korte voorstelling waarin de participanten hun eigen HKW-vragen toelichten. Vervolgens volgt een dot-voting, waarbij de participanten elk 3 groene en 2 gele stemmen krijgen om de meest dringende HKW-vragen aan te duiden op de service blueprint. De belangrijkste HKW-vragen zullen verder behandeld worden tijdens de Design Sprint.

- Groene stemmen: volledige stemmen
- Gele stemmen: Halve stemmen

Opmerking

De participanten kunnen enkel stemmen op de eerste twee niveaus van de service blueprint. Dit komt neer op de customer journey en de frontstage actions die te maken hebben met een technologie.

Na de voting, de sprint challenge van dag 1 erbij gehaald. De resterende tijd wordt gebruikt om deze collectief te herformuleerd aan de hand van "hoe kunnen we ...". Hierbij is het belangrijk om een duidelijke link te leggen tussen de sprint challenge en de value proposition van de innovatie, waarbij de value proposition nog geen (eind)product is, maar een actie die het eindproduct moet uitvoeren.

Opmerking

De sprint challenge moet zich eveneens situeren op de eerste twee niveaus van de service blueprint.

12:00 – 13:30 – Middagpauze

13:30 – 14:00 – Lightning demo's + mapping current practices

Als huiswerk hebben de participanten elk een voorbeeld gezocht dat inspirerend kan zijn voor het innovatieve idee. De participanten demonstreren hun voorbereide voorbeelden aan elkaar. Er worden 3' per demo gerekend. In deze demo moet duidelijk gesteld worden wat er bijzonder is aan het voorbeeld en welke de (inspirerende) link is met het innovatie idee in het project.

Op basis van demo's worden twee soorten post its ingevuld:

- Inspirerende features die toegevoegd kunnen worden aan het idee
- Bestaan van andere toepassingen/bedrijven die de groep omtrent bepaalde assumpties in de innovatrix en Servie Blueprint doen omdenken

Hiervoor worden idealiter grote post-its ingevuld.

Taakverdeling

- Moderator licht toe wat er dient te gebeuren.
- Participanten presenteren de lightning demo's, vullen de post-its in.

14:00 – 16:15 – Four-step sketch

In de volgende stap wordt het creatieve brein van alle deelnemers optimaal benut. Aan de hand van een aantal oefeningen, wordt tot een heel groot aantal (gekke) oplossingen gekomen onder het motto van "Alles kan en alles mag". Er mag (moet?!) absoluut buiten de grenzen van de realiteit getreden worden.

Er wordt gestart met een opwarming. De creative circle drawing om de deelnemers te helpen om de creative juices flowing te krijgen (10')

Bij deze opwarmingsoefening wordt elke deelnemer gevraagd om, met behulp van bijvoorbeeld een glas, 15 cirkels op een blad papier te maken. Vervolgens krijgt iedereen een heel beperkte tijd (3 minuten?) om alle cirkels "creatief in te vullen". Bijvoorbeeld: van een cirkel een smiley te maken, van een andere een basketbal, ... tot men vastzit. Dit is verrassend moeilijk 😊. Met de uitkomst van de oefening wordt niets gedaan. Deze oefening dient enkel!

Na de opwarming volgt de 4-step sketch. Deze oefening heeft tot doel om alle sleutelgegevens te verzamelen. Deze aanpak bestaat uit 4 grote onderdelen:

1. Exploration (20'): de deelnemers bekijken alles wat er in de war room hangt en schrijven de zaken op die zij relevant vinden om zelf een schets te kunnen maken van hun ideale oplossing. Concreet betekent dit dat de deelnemers even hun tijd nemen om alles wat al ophangt in de ruimte, te herbekijken (de service blueprint, de customer journey, gemaakte tekeningen, andere schema's, de innovatrix, ...). Gaandeweg maken ze wat (aan)tekeningen van onderdelen van . De deelnemers lopen rond in de "war room", lezen, tekenen, overleggen naar eigen goeddunken.
2. Doodle rough solution (20'): alle deelnemers nemen 1 A4 blad en tekenen een eerste ruwe schets hoe de oplossing er volgens hen uit zou moeten zien. Ze delen nog niet met andere deelnemers wat ze getekend hebben.
3. Crazy 8's, 1 A4 met 8 hokjes (10'): alle deelnemers vouwen een A4 blad in 8, en vouwen terug dit open. Daardoor ontstaat een gevouwen matrix met 8 vakken. In elk van deze vakken moeten ze érg strak getimed 8 variaties tekenen van de eerste versie die ze in de stap hierboven hebben uitgewerkt. Voor elk vak krijgen de deelnemers amper 1 minuut de tijd om een versie uit te tekenen. Het moet dus short and crispy! De moderator houdt de exacte tijd bij en roept elke minuut dat de deelnemers naar het volgende vak moeten overgaan. Elk vak bevat een andere variant, dat kan een versie van de oplossing zijn met een andere interface, eentje in VR in plaats van op een scherm, een sleutelhanger ipv een horloge, nog andere of gekkere dingen, ... Meestal geraak je niet tot aan 8 en dat is helemaal oke oke! Na het tekenen van de 8 versies, delen de deelnemers zeer kort en snel met elkaar wat ze hebben gemaakt. Het is vooral de bedoeling om de anderen te inspireren voor de volgende oefening.
4. Figure out the details (30'): in het laatste deel krijgt iedereen meer tijd en ruimte om individueel 1 tekening van de oplossing te maken. Hiervoor krijgen alle deelnemers een grote post-itflap met daarop een A3-blad geplakt in het midden. Op het A3 blad komt de tekening van de oplossing. In de marge (de randen van de post-itflap die uitsteken rond het A3-blad) komen opmerkingen, korte functionele uitleg, etc. Deze versies van de oplossing zullen meer gedetailleerd zijn dan bij de stap "doodle rough sketch", want ze hebben meer tijd én hebben ook al wat gekke inspiratie van elkaar gehoord. Na afloop van de oefening worden alle tekeningen opgehangen aan de muren. De

deelnemers geven echter nog geen uitleg bij hun tekening aan de anderen van de groep. Dat is voor de volgende sprintdag.

Opmerking

Deze oefening heeft als doel om elkaar te inspireren en out of the box te denken. Tekentalent is geen issue. Er wordt gewerkt onder het motto “ugly is ok”.

En verder: “Words matter”! Extra uitleg bij schetsen zijn vaak een essentieel onderdeel om het denkproces achter de schetsen te beschrijven. Deze tekst vormt zo een extra inspiratiebron dienen.

16:15 – 17:30 – Recruiting respondents (dag 5)

- Interview: rekrutering participanten
- Communicatie opstellen

Dag 3: “Decide what to build”

Doel

In deze fase wordt een storyboard storyboard uitgewerkt, inclusief bepaald hoe het prototype er voor deze storyboard zal uitzien.

Welke vragen beantwoordt dag 3?

- Welke oplossing zal er morgen ontwikkeld worden?
- Hoe past deze oplossing voor de doelgroep en hoe moet de technologie er uit precies zien om gebruikt te worden door die doelgroep?
- Wat evalueren domeinexperten onze oplossing, assumpties en welke aanbevelingen kunnen ze geven om het te verbeteren?

09:00 – 09:15 – Introductie Dag 3

De moderator en groep overlopen aan de hand van een groepsdiscussie wat er de voorbije dag werd gedaan, welke beslissingen werden genomen en hoe dag 3 er zal uitzien. Dit kan eventueel aan de hand van een presentatie door de moderator. De participanten hebben ruimte om vragen te stellen of meningen te delen.

09:15 – 12:00 – Decide for concept

In deze fase worden de design requirements het de eerste versie van het prototype gemaakt. De vorige sprintdag is geëindigd met alle deelnemers die hun uitgebreide sketch op de muur hebben gehangen, maar die er nog geen uitleg bij gegeven hebben aan de anderen. Daar wordt deze sprintdag op verdergegaan.

Allereerst krijgt iedereen tijd om alle tekeningen te bekijken en opmerkingen/vragen te noteren op post-its.

Vervolgens wordt elke sketch toegelicht aan de groep, maar níét door de deelnemer die de sketch gemaakt heeft. Elke tekening wordt dus toegelicht door een andere deelnemer, die een interpretatie maakt van wat de tekenaar gemaakt heeft. Het is immers uiterst interessant om te horen hoe iemand anders deze sketch interpreteert.

Vervolgens wordt in groep besproken welke de meest opvallende of interessante features zijn bij elk van de tekeningen. Die worden gehighlight/op post-its vermeld op de tekeningen die aan de muur hangen.

Vervolgens wordt er ge-dot-vote (met bolletjesstickers) ivm welke van deze features de belangrijkste/beste zijn, en zeker meegenomen moeten worden in de eerste versie van de oplossing. Deze features worden opgelijst, en zo ontstaat een eerste functionele omschrijving van het prototype, waarover de groep het eens is.

Extra benodigdheden

- Uitgetekende sketches uit vorige fase

12:00 – 13:00 – Pauze

13:00 – 15:00 – Storyboarding

In dit deel maken de participanten individueel een story board. Hiervoor wordt eerst (7')

- Een raster gemaakt, bv 16 frames, waarbinnen het "verhaal" moet passen.
- Een context van het verhaal gekozen
- Een openingsscene gekozen

Nadien start iedereen met het uittekenen van zijn/haar individuele story board (20').

Na de individuele oefening, worden alle verhalen door de participanten voorgesteld, en worden de verhalen samengebracht, tot 1 finale storyboard. De moderator of co-moderator tekent een finale story board op een groot bord met raster, of aparte (grote) post-its.

TIPS

- "work with what you have, don't write together.
- Include just enough detail, the decider decides.

- When in doubts, take risks.

15:00 – 15:30 – Scenario roleplay

In de volgende stap wordt de finale story board uitgebeeld door alle participanten, aan de hand van een scenario role play. De participanten zullen als het ware een toneel spelen, waarin het finale storyboard wordt uitgebeeld. Meestal zijn dit minstens 2 participanten tegelijk (bv een hulpvrager en een hulpverlener), maar dit is uiteraard afhankelijk van het verhaal.

Het verhaal wordt verschillende keren gespeeld, telkens door andere participanten. Dit totdat alle participanten (inclusief moderator en co-moderator) aan de beurt zijn geweest. De personen die niet aan het uitbeelden zijn, observeren en nemen nota's van wat ze zien (20'):

- Wat gaat er goed?
- Wat gaat er slecht?
- Welke aanpassingen zouden kunnen worden uitgevoerd?

Extra benodigdheden

- Scenario van het concept

15:30 – 16:00 – Aanpassen storyboard en prototype

Aan de hand van een nieuwe collectieve discussie worden de bevindingen na het rollenspel die op de whiteboard werden genoteerd, aangepast op de grote finale storyboard. Dit aangepast storyboard leidt tot nieuwe inzichten omtrent het prototype.

Extra benodigdheden

- Gemaakte finale storyboard
- Gemaakte notities met opmerkingen van de role play

16:00 – 17:00 – Ask the experts

- Als laatste stap in deze dag, worden domeinexperten geraadpleegd om kritisch door de voorbije oefening te gaan en uitgenodigd om aanvullingen en bemerkingen te maken. De participanten krijgen hierdoor constructieve feedback én buy-in op de reeds gemaakte keuzes en assumpties.
- De moderator start met een korte introductie voor de experts van wat een design sprint precies is. Hierbij wordt uiterst kort ook aangehaald welke stappen doorlopen werden om tot het huidige resultaat te komen (bv Innovatrix, whiteboard oefeningen ...).

- De kapitein van de groep zal de experts kort brieven over wat er tot nu toe is.
- Nadien worden de experts bevraagd naar hun feedback.
- De participanten stellen zoveel mogelijk vragen aan de experts, ze mogen hierbij tot op het bot doorvragen: 5x-WHY principe.
 - Wat is het grootste risico?
 - Wat is ons uniek voordeel?
 - Wat ontbreekt er op de map?
 - Zijn er inzichten uit voorgaand onderzoek dat we ontbreken?
- De participanten die niet praten, nemen zoveel mogelijk nota's. Aan de hand daarvan kan het bestaande materiaal worden aangepast.

Dag 4: Prototype, prototype, prototype

Doel

Deze dag staat volledig in het teken van het maken van een prototype. Naast deze uitwerking moet ook de testdag volledig worden voorbereid.

Welke vragen beantwoordt dag 4?

- Hoe kunnen we het eerste theoretische prototype omvormen tot een testbaar prototype?
- Hoe kunnen we dit prototype testen met de doelgroep?
- Welke interviewprotocol moet er uitgewerkt worden om dit prototype te kunnen testen?

9:00 – 9:30 – Introductie Dag 4

Deze dag staat volledig in het teken van het maken van een prototype. Ter inleiding geeft de moderator een presentatie met daarin:

- Een samenvatting van de genomen beslissingen in de voorbij dagen.
- Uitleg wat een prototype is, inclusief (herkenbare) voorbeelden. Ook principes zoals “building a facade” en “Goldilocks-principe” worden uitgelegd.
- De planning.

Voor het maken van 1 werkbaar prototype, wordt een rolverdeling gehanteerd:

- **Makers** (2): zij “maken” het effectieve prototype hands on. Dit is heel afhankelijk van het te bouwen prototype en kan gaan van knutselen, tot het programmeren van een interface design in tools.
- **Schrijver** (1): deze participant creëert materiaal dat zelf wordt “geschreven”, die kunnen stukken tekst zijn die in het prototype nodig zijn, profielen die gemaakt worden ...
- **Asset collector** (1): deze participant verzamelt materiaal dat al “bestaat” dat kan én mag gebruikt worden. Dit kunnen bijvoorbeeld afbeeldingen zijn, vragen uit officiële, gevalideerde vragenlijsten, stukken (openbare) tekst ...
- **Stitcher** (1): deze participant brengt alle info samen en behoudt ook het overzicht van wat er nog moet gemaakt worden.

- **Interviewers** (1 of meer): in functie van de test dat stellen zij een topiclijst samen met de flow en vragen die aan de testpersonen zullen worden gesteld. Deze topiclijst is gebaseerd om het scenario van de afgelopen week, de onzekerheden die nog leven, de input van experts, vragen die opkomen tijdens het maken van het prototype ...
- **Recruiter** (1): de persoon die geschikte profielen voor de testdag zoekt, contacteert en inplant.

Indien de groep van participanten groter is, kunnen meerdere mensen dezelfde rol opnemen. Indien de groep kleiner is, kunnen rollen ook gecombineerd worden. Belangrijk is dat elke rol wordt opgenomen.

9:30 – 16:30 – Prototype & test-protocol

Er wordt een hele dag “gebouwd” aan het prototype.

Extra benodigheden

- Materiaal om te prototypen, afhankelijk van welke prototype uitgewerkt wordt. Dit kan papier zijn, karton om te knutselen, laptops, bepaalde dev-software ...
- Alle nota's en gemaakte materiaal van de afgelopen dagen (de war-room)
- Laptop om een test-protocol uit te werken.

16:30 – 17:00 – Trial run

Op het einde van de dag wordt nog een finale test uitgevoerd waarin het volledige testscenario wordt doorlopen. Aanpassingen kunnen op dit moment nog uitgevoerd worden.

Het doel van deze test is zorgen dat de laatste dag van de sprint vlot verloopt.

Dag 5: Prototype testing

Doel?

Op deze dag wordt het gemaakte prototype écht uitgetest. En verzamelen van feedback van eindgebruikers.

Welke vragen beantwoordt dag 5?

- Hoe werkt het gemaakte prototype?
- Hoe ervaren eindgebruikers de oplossing?

8:00 – 8:30 – Opzetten & final test Video/audio stream opzet

Alle voorbereidingen worden getrokken voor de testdag. De locatie wordt ingericht en het prototype nog een laatste keer getest.

Indien nodig, wordt ook de video/audio stream geïnstalleerd.

8:30 – 9:00 – Introductie Dag 5

Het laatste half uur wordt geweid aan het overlopen van de werk en verdelen van de taken. De rollen voor deze dag zijn afhankelijk van de setting, maar kunnen (onder meer) bestaan uit

- 1 of meerdere interviewers: de persoon die het prototype met de testpersoon uittest, en nadien de vragen stelt
- Voldoende mensen die het prototype “laten werken”: Wizard of Oz test
- MIN 2 personen die zowel de test, als het interview observeren en noteren de bevindingen en antwoorden.
- 1 persoon die de testpersonen ontvangt, begeleid en informeert. Dit is vaak de recruiter uit dag 4.
- ...

Een testdag is vaak een intensieve dag. Alle (extra) handen zijn welkom.

9:00 – 16:00 – Testing

Daarna volgt het effectieve testmoment.

De analyse van wat er gezien en gehoord wordt, gebeurt “on the fly”. Bij voorkeur wordt alles genoteerd, en na elke testpersoon onmiddellijk in groep (kort) besproken. De ervaring leert dat de eerste testen van de dag, de meeste nieuwe informatie opleveren. Deze zijn dan ook de meest intense van de dag.

TIP

“Reactions are gold, feedback is worth pennies“

16:00 – 17:00 – Nabespreking

Finaal volgt nog een nabespreking waarin een wrap-up van de learnings van de dag worden besproken en enkele cruciale vragen worden beantwoord:

- Wat zijn de 3 belangrijkste inzichten uit de test dag?
- Moeten we het idee stopzetten of gaat het verder?
- Wat is een “must have” om het prototype verder uit te bouwen?
- Wat is een “nice to have” om het prototype verder uit te bouwen?
- ...

7. Auteurs

- Ben Robbaeyst
- Nell Van Gansewijck
- Pauline De Wolf
- Dorien Goubert