

**EERSTE EDITIE**



**DESIGN THINKING  
VOOR BIBLIOTHEKEN**

**ACTIVITEITEN  
WERKBOEK**



**HANDLEIDING VOOR  
GEBRUIKERSGERICHT ONTWERPEN**





**NEDERLANDS-VLAAMSE VERSIE**

Koninklijke Bibliotheek: [www.kb.nl/designthinking](http://www.kb.nl/designthinking)

Vertaling door:

Inspiratiebrigade, Den Haag

Expeditie Anton, Eindhoven

Koninklijke Bibliotheek (KB), nationale bibliotheek van Nederland

# INHOUDS

# Opgave

**HOOFDSTUK 1**  
**BEGINNEN** *p. 3*

**HOOFDSTUK 2**  
**INSPIRATIE** *p. 15*

**HOOFDSTUK 3**  
**IDEEVORMING** *p. 27*

**HOOFDSTUK 4**  
**ITERATIE** *p. 41*

**HOOFDSTUK 5**  
**OPSCHALEN** *p. 52*

# HOOFDSTUK 1

## Beginnen

De beste manier om echt te leren, is door te doen. Voor elk hoofdstuk in de handleiding zijn bijpassende activiteiten gemaakt. Als teamleider kun je het Design Thinking-team faciliteren met de activiteiten in dit boek. En als je alleen bent: het boek is ook goed voor een individu te gebruiken.

De tijden die vermeld staan voor elke activiteit zijn een schatting. Het kan dus zijn dat jullie er meer of minder tijd aan besteden.

### BENODIGDE MATERIALEN

- Geprinte kopieën van de handleiding (1 per persoon)
- Blanco papier of notitieblokken
- Dikke pennen of stiften
- Post-its

#### ACTIVITEIT 1

### KENNISMAKEN p. 4

15 minuten

#### ACTIVITEIT 2

### IJSBREKER: VISUELE TELEFOON p. 5

15 minuten

#### ACTIVITEIT 3

### TEAMROLLEN VASTSTELLEN p. 6

15 minuten

#### ACTIVITEIT 4

### LOGISTIEK EN PLANNING p. 9

15 minuten

#### ACTIVITEIT 5

### WARMING-UP OEFENING: ONTWERP EEN BETERE WOON- WERKREIS p. 10

50 minuten

#### ACTIVITEIT 6

### REFLECTEREN OP DESIGN THINKING p. 13

15 minuten



## ACTIVITEIT 1

# KENNISMAKEN

*15 min*

Als designer is het belangrijk om ieder probleem als een beginnening te benaderen, zelfs als je al veel van het onderwerp weet. Een beginnening is namelijk leergierig en bereid om te experimenteren. Neem een paar minuten de tijd om de onderstaande vragen te beantwoorden en bespreek daarna de antwoorden met het team.

---

Hoe heet je?

Waar werk je?

Waarom ben je geïnteresseerd in deze handleiding?

Wat zou je willen leren van deze handleiding?

Wat zou je over vijf jaar willen doen?

Vertel een verhaal over de laatste activiteit die je voor het eerst hebt geprobeerd. Was het spannend of eng?  
Hoe profiteerde je van het feit dat je beginner was?



## ACTIVITEIT 2

# IJSBREKER: VISUELE TELEFOON

15 min

Het is belangrijk om 'visueel' te denken tijdens het Design Thinking-proces. Visueel denken kan helpen om 'los' te komen als je vastloopt. Deze oefening helpt om elkaar te leren kennen. Je oefent tegelijkertijd het visuele vermogen.



**LET OP:** Je hebt minimaal drie teamleden nodig voor deze activiteit. Elk teamlid heeft een blanco papiertje en een pen tot zijn beschikking.

### STAP 1

- Schrijf een zin op papier, bovenaan je blaadje. Dit mag een serieuze of gekke zin zijn. Verzin het zelf.
- Vouw de bovenkant van het blaadje om, zodat de zin verborgen wordt.
- Geef jouw blaadje aan de persoon rechts van je.

### STAP 2

- Vouw het blaadje dat je net hebt gekregen open.
- Maak een kleine tekening die de zin uitbeeldt.
- Vouw je blaadje zodat de zin niet meer zichtbaar is. Vouw nogmaals, zodat de tekening niet meer zichtbaar is.
- Geef het blaadje aan de persoon rechts van je.

### STAP 3

- Vouw het blaadje dat je net hebt gekregen zo open dat je alleen de tekening ziet (niet de zin die erboven staat).
- Schrijf een nieuwe zin onderaan het blaadje die omschrijft wat je ziet in de tekening.
- Vouw het blaadje drie keer, zodat de bovenste zin, de tekening en de onderste zin niet meer zichtbaar zijn.
- Geef het blaadje door naar rechts.

### STAP 4

- Vouw het blaadje dat je net hebt gekregen zo open dat je alleen de zin onderaan het blaadje ziet.
- Maak een kleine tekening die de zin uitbeeldt.
- Vouw het blaadje vier keer.
- Geef het blaadje door naar rechts.

***Herhaal dit tot je je eigen blaadje weer in handen hebt. Vouw het daarna open en bekijk hoeveel jouw verhaal is veranderd.***



## ACTIVITEIT 3

# BEPAAAL TEAMROLLEN

15 min

Pagina  
1 van 3

Deze activiteit kan helpen bepalen wie in het team verantwoordelijk wordt voor de verschillende onderdelen van het project. Als iemand een bepaalde rol neemt, dan betekent het niet dat een ander teamlid niet kan helpen met die verantwoordelijkheid. Maar het is verstandig om vast te stellen wie de leiding heeft over bepaalde taken.

Gebruik deze rolkaarten om een discussie rond teamrollen te stimuleren. Jullie team heeft misschien niet al deze rollen. Bovendien kunnen mensen meerdere rollen hebben. Volg deze stappen:

1. Laat elk teamlid alle rolkaarten uitknippen.
2. Lees individueel elke kaart door en rangschik de kaarten op basis van de mate waarin elke rol overeenkomt met je persoonlijkheid, vaardigheden of kwaliteiten.

3. Kijk samen naar de resultaten. Welke rol vindt iedere persoon het meest interessant? OF: Welke rol staat bij meerdere teamleden bovenaan? Bespreek wie welke rol op zich neemt.

\* Lees voor meer informatie over deze rollen "The Ten Faces of Innovation" (zie hoofdstuk 1, Referenties).



### DE PLANNER

#### VERANTWOORDELIJKHEDEN

De planner kan dezelfde persoon zijn als de teamleider, of iemand anders binnen het team. Deze persoon is verantwoordelijk voor het maken en beheren van de planning en moet er voor zorgen dat het team op tijd alle activiteiten afrondt.

#### KWALITEITEN

Je waardeert efficiëntie. Je doet de projectcoördinatie en je houdt het project en het team op schema. Je hebt grip op de planningen. Je kan redelijk inschatten hoe lang iemand bezig zal zijn met zijn of haar werk.

### DE BEHEERDER

#### VERANTWOORDELIJKHEDEN

De beheerder is verantwoordelijk voor het vastleggen van de voortgang van het team bij elke stap. Dit betekent dat je ervoor zorgt dat de andere teamleden hun gedachten op papier schrijven, foto's maken van de geïnterviewden, bloggen over ervaringen (als jullie daarvoor kiezen) en nog veel meer. Dit is een essentiële rol binnen het team en zal iedereen helpen gestructureerd te werken en zich productief te voelen.

#### KWALITEITEN

Je bent geordend en een toegewijde notulist. Je bestanden en aantekeningen worden op een logische manier gearchiveerd. Je bent handig met multimedia-opnames en hebt altijd een camera bij de hand. Je staat altijd klaar om een foto te maken van alles wat jullie inspireert.



## ACTIVITEIT 3

# BEPAAAL TEAMROLLEN

15 min

Pagina 2 van 3

### DE VERBINDER

#### VERANTWOORDELIJKHEDEN

De verbinder is een inspiratiebron tijdens de inspiratie- en herhalingsfase en een troef bij het vinden van interessante onderzoekservaringen. Deze rol gaat over het verbinden van het team met de gebruikers, de experts en de ervaringen die nodig zijn.

#### KWALITEITEN

Je maakt snel associaties tussen ideeën en mensen. Je weet dat inspirerende ervaringen ontstaan vanuit eenvoudige gesprekken met mensen in de buurt. Je bent het middelpunt van relaties en lijkt bijna iedereen te kennen die naar de bibliotheek komt.

### DE ANTROPOLOOG

#### VERANTWOORDELIJKHEDEN

De antropoloog gedijt het beste in de inspiratiefase en spoort het team aan om het probleem tijdens het hele proces goed te kaderen. Deze persoon helpt de rest van het team bij het ontwikkelen van de diepgaande inzichten die het ontwerp vooruit helpen. Bovendien zoekt deze persoon voortdurend naar manieren om het team te inspireren dankzij zijn voortdurende nieuwsgierigheid naar mensen.

#### KWALITEITEN

Je maakt snel verbinding met mensen en hun ervaring. Mensen stellen zich vaak voor jou open, op een manier die ze niet met anderen doen. Je bent een intuïtief denker. Je put energie en plezier uit het observeren van de interactie van anderen met producten en diensten binnen en buiten de bibliotheek. Hierdoor “zie” je vaak dingen die anders onopgemerkt blijven. Je hebt een onverzadigbare nieuwsgierigheid en stelt steeds de waarom-vraag.

### DE TOLK

#### VERANTWOORDELIJKHEDEN

De tolk is nauw verwant aan de antropoloog, omdat deze persoon de bevindingen uit de inspiratiefase helpt omzetten naar inzichten. De tolk vertaalt onderzoeksresultaten naar nieuwe vragen en thema's die het design verder helpen. De tolk helpt door het team eerst aan te moedigen om patronen en tegenstellingen in het onderzoek te overdenken. De tolk voorkomt hiermee dat het team meteen van inzicht naar oplossing sprint.

#### KWALITEITEN

Een kruisbestuiver. Je bent in staat om verbanden te leggen tussen ongelijksoortige ideeën en mensen. Je vindt onvoorziene verbanden tussen ideeën en je denkt in metaforen. Je bent ruimdenkend en houdt ervan je te verdiepen in open en intellectuele vragen.

### DE HORDENLOPER

#### VERANTWOORDELIJKHEDEN

De hordenloper haalt belemmeringen weg voor de rest van het team. Deze rol is essentieel bij het onderhandelen met belanghebbenden en leidinggevend en bij het werken binnen een bureaucratie. Zo kan het team productief bezig blijven. De hordenloper vecht voor tijd, middelen en budget voor het ontwerpproject en verzint creatieve oplossingen om dit voor elkaar te krijgen.

#### KWALITEITEN

Je bent een probleemoplosser en houdt ervan uitdagingen aan te gaan op onbekend terrein. Geen probleem is te klein of te groot om aan te pakken. Je denkt na over wat mogelijk is in plaats van te blijven stilstaan bij beperkingen. Mensen voelen zich tot je aangetrokken door je optimisme.





## ACTIVITEIT 3

# BEPAAAL TEAMROLLEN

15 min

Pagina 3 van 3



### DE VERHALENVERTELLER

#### VERANTWOORDELIJKHEDEN

De verhalenverteller spreekt tot de verbeelding en helpt bij het ontwikkelen van inspirerende verhalen rond de design-uitdaging. De verteller brengt emotie en inspiratie samen om een boeiend verhaal te creëren. Deze rol is cruciaal om het project te communiceren met de buitenwereld, of dit nu via gesproken woord, video, fotografie of via een ander medium is.

#### KWALITEITEN

Je weet dat de beste manier om met mensen te communiceren is, door ze een goed verhaal te vertellen. Je bent in staat om verschillende ideeën en concepten samen te vatten in een beknopt verhaal, waarvan anderen rechteop gaan zitten en luisteren. Mensen kijken naar jou om ze te helpen ideeën te vertalen, te verwoorden en uit te drukken op een manier die authentiek en empathisch is.



## ACTIVITEIT 4

# LOGISTIEK & PLANNING

15 min

De teamleider begeleidt deze discussie. Bespreek als groep elke richtlijn over logistiek, bekijk of er mogelijk problemen zijn en breng oplossingen daarvoor in kaart.

### TIJD

De activiteiten bij ieder hoofdstuk duren steeds ongeveer twee tot drie uur. Je hebt ongeveer een à twee uur aan leeswerk voorafgaand aan elke bijeenkomst. Houd er rekening mee dat er extra tijd nodig is buiten de vergadertijden voor onderzoek en experimenten.

### KALENDER

Plan met regelmatige tussentijden bijeenkomsten in jullie agenda. Markeer data waarop leden mogelijk verhinderd zijn en plan daar zoveel mogelijk omheen.

### RUIMTE

Zorg voor een vergaderruimte voor de volledige duur van het project. En kijk ook naar ruimtes waar je workshops kan houden met gebruikers. Zorg ervoor dat deze tijdig gereserveerd worden.

### LEIDERSCHAP

Tijdens vergaderingen zal de teamleider de discussie leiden en de activiteiten faciliteren. De teamleider zorgt er ook voor dat de benodigde materialen beschikbaar zijn op het juiste moment.

### BENODIGDHEDEN

Elk teamlid print de handleiding uit en neemt deze mee naar elke vergadering.

De teamleider is verantwoordelijk voor:

- pennen, potloden en/of stiften;
- blanco papier;
- post-its.

Tijdens de Ideevormingsfase neemt het hele team materialen voor het maken van prototypes mee naar de vergadering. Hierover volgt meer informatie.

### DOCUMENTATIE

Het is belangrijk om foto's te maken van het hele proces: van borden met jullie post-its, van bezoeken, van observaties en van jezelf! Deze beelden ondersteunen je verhaal als jullie je vooruitgang en je successen delen met een groter publiek.

### SCHRIJF JE TEAMNAAM OP

Kies als team een naam. Het hoeft niet heel serieus te zijn. Kies iets onderscheidends en iets wat je team of je uitdaging goed weergeeft.





## ACTIVITEIT 5

# OPWARMOEFENING

50 min

ONTWERP EEN BETERE WOON-WERKREIS. Vervolg...

Pagina 2 van 3



### INTERPRETEER BEHOEFEN: 5 MINUTEN

Neem vijf minuten om jouw aantekeningen uit het interview met je partner te lezen. Noteer antwoorden op de onderstaande vragen.

**WAT ZIJN DRIE UNIEKE ASPECTEN VAN DE WOON-WERK REIS VAN JE PARTNER?**

---

---

---

---

---

---

---

**WAT ZIJN DRIE BEHOEFEN DIE JOUW PARTNER IEDERE DAG TEGENKOMT?**

---

---

---

---

---

---

---

### BRAINSTORM: 10 MINUTEN

Dit is je kans om een aantal nieuwe oplossingen voor te stellen die op de behoeften van je gesprekspartner kunnen inspelen. Werk samen en schetst vier tot zes radicaal nieuwe manieren om het woon-werkverkeer te verbeteren. Jij richt je op ideeën voor je partner en jouw partner op ideeën voor jou. Werk daarbij vooral samen en probeer een paar ideeën te bedenken die het pendelen voor jullie beiden kunnen verbeteren. Maak je er geen zorgen over of het perfect is. Teken je ideeën snel om ze vast te leggen. Gebruik zoveel papier als je nodig hebt!



## ACTIVITEIT 5

# OPWARMOEFENING

50 min

ONTWERP EEN BETERE WOON-WERKREIS. Vervolg...

Pagina 3 van 3



### PROTOTYPE: 10 MINUTEN

Tijd om concreet te worden. Dat doen we door een prototype te maken. Als je iets visualiseert of fysiek maakt, is het vaak gemakkelijker om het aan anderen uit te leggen. Een prototype kan een model, diagram of een meer gedetailleerde tekening zijn. Gebruik knutselpapier, plakband en markeerstiften (of iets anders om je heen) en maak je idee zichtbaar.

---

---

---

---

---

---

---

---

### FEEDBACK: 5 MINUTEN

Deel de favoriete ideeën met een ander team en vraag feedback. Verkoop je ideeën niet; leg ze alleen uit en ontdek wat de leden van het andere team denken. Wat prikkelt hen over jouw ideeën? Hoe zouden zij het veranderen of verbeteren?



## ACTIVITEIT 6

# KIJK TERUG OP DESIGN THINKING *15 min*

Gefeliciteerd met het voltooien van je eerste uitstapje in Design Thinking! In de praktijk herhaal je de Ideevormings- en Iteratiefase één of meer keren en bouw je voort op een idee op basis van aanvullende feedback. We kijken nu terug op wat je hebt geleerd over het Design Thinking-proces.

### REFLECTEER

Neem vijf minuten om individueel na te denken over de volgende vragen. Schrijf de antwoorden op in je notitieblok of op een aantal post-its.

- Wat heb je geleerd door de ervaring van het prototype-proces tijdens deze mini-designuitdaging?
- Waren bepaalde delen van het proces verrassend of nuttig, of troffen ze je als een “aha-moment”? Dit soort momenten kunnen belangrijke inzichten of conclusies opleveren.
- Welke delen van het Design Thinking-proces zijn volgens jou ook nuttig voor het aanpakken van uitdagingen in de bibliotheek?

### DELEN

Kom nu weer met de groep bij elkaar:

- Deel jouw prototype met de groep. Heb je ideeën om jouw idee verder te verfijnen op basis van de feedback die je hebt ontvangen?
- Deel en bespreek je “aha-momenten” met de groep. Zijn er vergelijkbare of verschillende conclusies?

# HOOFDSTUK 1

## WAT HEBBEN WE GELEERD

# *Checklist*

Dit eerste hoofdstuk heeft je geleerd hoe Design Thinking globaal in zijn werk gaat. In de volgende hoofdstukken wordt het proces verder uitgewerkt. Aan het einde van elk hoofdstuk vind je een checklist vergelijkbaar met die hieronder, die de stappen en activiteiten van iedere fase van het proces samenvat. Check met deze lijst of jij en je team klaar zijn om door te gaan naar de volgende fase.

Inmiddels zou je het volgende moeten hebben voltooid:

- Een design-team gevormd.
- Leidinggevenden en andere stakeholders geïnformeerd dat jullie bezig zijn je te verdiepen in Design Thinking.
- Praktisch visueel denken geoefend.
- Rollen bepaald.
- Logistiek en planning besproken met je team.
- De warming-up oefening voltooid: ontwerp een betere woon-werkreis.
- Gereflecteerd op Design Thinking.

# HOOFDSTUK 2

## *Inspiratie*

### BENODIGDE MATERIALEN

- Geprinte kopieën van de handleiding (1 per persoon)
- Blanco papier of notitieblokken
- Dikke pennen of stiften
- Post-its

### ACTIVITEIT 1

#### EEN DESIGN-UITDAGING

##### DEFINIËREN *p. 16*

2 uur

---

### ACTIVITEIT 2

#### ONDERZOEKSMETHODEN

##### VERKENNEN *p. 20*

1 - 2 uur

---

### ACTIVITEIT 3

#### EXTREME ONDERZOEKS-

##### OEFENING *p. 21*

15 minuten

---

### ACTIVITEIT 4

##### ANALOGIEËN *p. 22*

15 minuten

---

### ACTIVITEIT 5

#### PLANNEN EN UITVOEREN

##### ONDERZOEK *p. 23*

Tijd door het team te bepalen

---

### ACTIVITEIT 6

#### DOCUMENTEREN TIJDENS

##### ONDERZOEK *p. 25*

15 minuten na elk interview of elke observatie





## ACTIVITEIT 1

# DEFINIEER EEN DESIGN-UITDAGING 2 uur

*Voordat je een uitdaging kiest, onderzoek je 2-3 opties om het juiste type project te vinden.*

*Pagina 1 van 4*



### PROJECTIDEE 1

Wie is de gebruikersgroep?

Welke van hun problemen zou je kunnen oplossen?

Zijn er meerdere oplossingen te verkennen?

Is het haalbaar om dit project in 5-6 weken af te ronden?

### GEEF PUNTEN AAN ELKE DESIGN-UITDAGING EN TEL ZE OP

	MINST				MEEST
Luister naar je instinct: hoe enthousiast ben je over deze design-uitdaging?	1	2	3	4	5
Hoeveel impact kan deze design-uitdaging in potentie hebben?	1	2	3	4	5
Hoe haalbaar is het om deze uitdaging aan te gaan in de komende 5-6 weken?	1	2	3	4	5

**TOTAAL=**



## ACTIVITEIT 1

# DEFINIEER EEN DESIGN-UITDAGING 2 uur

Voordat je een uitdaging selecteert, onderzoek je 2-3 opties om het juiste type project te vinden.

Pagina 2 van 4



## PROJECTIDEE 2

Wie is de gebruikersgroep?

Welke van hun problemen zou je kunnen oplossen?

Zijn er meerdere oplossingen te verkennen?

Is het haalbaar om dit project in 5-6 weken af te ronden?

## GEEF PUNTEN AAN ELKE DESIGN-UITDAGING EN TEL ZE OP

	MINST				MEEST
Luister naar je instinct: hoe enthousiast ben je over deze design-uitdaging?	1	2	3	4	5
Hoeveel impact kan deze design-uitdaging in potentie hebben?	1	2	3	4	5
Hoe haalbaar is het om deze uitdaging aan te gaan in de komende 5-6 weken?	1	2	3	4	5

**TOTAAL =**



## ACTIVITEIT 1

# DEFINIEER EEN DESIGN-UITDAGING 2 uur

*Voordat je een uitdaging selecteert, onderzoek je 2-3 opties om het juiste type project te vinden.*

*Pagina 3 van 4*



### PROJECTIDEE 3

Wie is de gebruikersgroep?

Welke van hun problemen zou je kunnen oplossen?

Zijn er meerdere oplossingen te verkennen?

Is het haalbaar om dit project in 5-6 weken af te ronden?

### GEEF PUNTEN AAN ELKE DESIGN-UITDAGING EN TEL ZE OP

	MINST				MEEST
Luister naar je instinct: hoe enthousiast ben je over deze design-uitdaging?	1	2	3	4	5
Hoeveel impact kan deze design-uitdaging in potentie hebben?	1	2	3	4	5
Hoe haalbaar is het om deze uitdaging aan te gaan in de komende 5-6 weken?	1	2	3	4	5

**TOTAAL =**



## ACTIVITEIT 1

# DEFINIEER EEN DESIGN-UITDAGING *2 uur*

*Selecteer het projectidee met de hoogste score. De volgende opdracht is om een ontwerpvraag te schrijven om de scope van het project te beperken. Schrijf twee "Hoe Kunnen We"-vragen op:*

**Pagina 4 van 4**

1. Hoe Kunnen We...

2. Hoe Kunnen We...

*Bepaal voor elke vraag: Is het te breed? Te smal? Precies goed?*

## VERONDERSTELLINGEN & AMBITIES

*Neem vijf minuten om de vragen hieronder zelf te beantwoorden en vervolgens vijf minuten om de antwoorden met het team te bespreken.*

Van welke aspecten van de uitdaging weet je al veel? Wat zijn je veronderstellingen?

Waar zou je meer over moeten leren? Wat weet je niet?

Hoe ziet succes er volgens jou uit in dit project?



## ACTIVITEIT 2

# ONDERZOEKSMETHODEN VERKENNEN *1-2 uur*

We raden aan om zoveel mogelijk van deze onderzoeksmethoden te proberen. Over het algemeen zullen gebruikersinterviews en observaties het meeste resultaat opleveren. Daarom hebben deze een hogere prioriteit.

Bedenk een aantal ideeën voor onderzoeksdeelnemers of -ervaringen en deel ze met het team.

### WELKE GEBRUIKERS GA JE INTERVIEWEN?

*(We raden aan te beginnen met 4-5 gebruikersinterviews.)*

### WELKE EXPERTS GA JE SPREKEN?

*(We raden aan te beginnen met 1-3 expertinterviews.)*

### WAAR GA JE OBSERVATIES DOEN?

*(We bevelen ten minste één observatiesessie aan.)*

### WELKE ERVARINGEN GA JE PLANNEN?

*(We raden ten minste één ervaring aan.)*

### WAAR WIL JE HEEN VOOR INSPIRATIE?

*(Probeer ten minste één voorbeeld van analogie inspiratie, dus door te kijken naar hoe dingen in andere sectoren werken, te identificeren en te verkennen. De volgende pagina's bieden aanvullende oefeningen voor het ophalen van inspiratie uit andere sectoren.)*

### WELKE VAN DE AANVULLENDE ONDERZOEKSMETHODEN WIL JE GEBRUIKEN?



### ACTIVITEIT 3

## EXTREME ONDERZOEKSACTIVITEIT

15 min



Meestal ontwerpen organisaties voor de gebruikers die zij als hun belangrijkste klant zien. Nu zoeken we juist de uitersten op. Het interviewen van personen die zeer bekend zijn of volledig onbekend zijn met een product of dienst brengt vaak de belangrijkste kwesties van de design-uitdaging aan het licht. Deze “extreme gebruikers” brengen vaak waardevolle inzichten en een nieuw perspectief op de design-uitdaging.

### BESCHRIJF DE DESIGN-UITDAGING.

---

---

---

---

### WIE IS DE TYPISCHE GEBRUIKER?

---

---

### BEDENK WIE EEN EXTREME GEBRUIKER ZOU KUNNEN ZIJN?

*Betrek hierin fysieke, cognitieve, sociale en culturele factoren.*

Iemand die compleet onbekend is met de dienst.

Iemand die zeer bekend is met de dienst.

---

---

---

---

---

---

Iemand die helemaal niets geeft om de dienst.

Iemand die zeer specifieke behoeften heeft.

---

---

---

---

---

---

Iemand die expres geen gebruik maakt van de dienst.

Iemand die extreem veel gebruik maakt van de dienst.

---

---

---

---

---

---



# ACTIVITEIT 4 ANALOGIEËN

15 min



Een goede manier om te innoveren is door inspiratie te zoeken in andere sectoren of een andere omgeving. Analoge ervaringen noemen we dat in Design Thinking. Een chirurg kan bijvoorbeeld inzicht krijgen in het organiseren van zijn of haar medische behoeften door een ijzerhandel te bezoeken. Een medewerker van een luchtvaartmaatschappij kan ideeën krijgen over het inchecken door een hotelreceptie te observeren.

Om uit te zoeken in welke specifieke situaties jullie kunnen gaan zoeken, maak je een lijst met alle afzonderlijke activiteiten (werkwoorden) of emoties (zelfstandige naamwoorden) die je kunt bedenken rondom de design-uitdaging. In een wasstraat bijvoorbeeld zijn de activiteiten o.a. in de rij staan, wassen, drogen en betalen. Goede 'analogie-situaties' om te gaan bekijken zijn dan situaties waar zoveel mogelijk van dit soort activiteiten plaatsvinden. Bijvoorbeeld bij de kapper of bij een wasserette.

Neem de tijd om te brainstormen over verschillende situaties rondom de design-uitdaging. Welke andere analoge situaties passen hierbij? We hebben voorbeelden in grijs gegeven om je op weg te helpen

## VOORBEELD DESIGN-UITDAGING

### HOE KUNNEN WE DE BELEVING BIJ HET INCHECKEN OP HET VLEGVELD VERBETEREN?

#### WELKE ACTIVITEITEN EN EMOTIES KOMEN HIERBIJ KIJKEN?

*Aankomen op het vliegveld*

*Wachten in de rij*

*Zenuwachtig zijn*

#### BEDENK WELKE ANDERE SITUATIES DEZE OF VERGELIJKBARE KENMERKEN IN ZICH HEBBEN.

*Hotels*

*Bioscopen*

*Tandartspraktijk*

## JOUW DESIGN-UITDAGING

### HOE KUNNEN WE...?

#### WELKE ACTIVITEITEN EN EMOTIES KOMEN HIERBIJ KIJKEN?

#### BEDENK WELKE ANDERE SITUATIES DEZE OF VERGELIJKBARE KENMERKEN IN ZICH HEBBEN.



## ACTIVITEIT 5

# PLANNEN ONDERZOEK

Pagina 1 van 2

*Tijd wordt bepaald door het team*



### MAAK EEN WENSENLIJST

Wat staat bovenaan jouw lijst met onderzoekswensen, waar wil je al langere tijd mee aan de slag?

Beschrijf dit ideale onderzoek en bespreek het met elkaar. Is het haalbaar in de tijd die jullie hebben?

### WERF DEELNEMERS EN ORGANISEER ERVARINGEN

Zodra je hebt vastgesteld met wie je wilt praten en wat je graag zou willen zien, moet je een plan maken. Werf deelnemers door mensen in (het netwerk van) de bibliotheek en daarbuiten te benaderen. Werven kost tijd, dus het is het beste om meteen interviews te laten starten en ondertussen door te gaan met werven.

### WAT IS JE PLAN VOOR HET WERVEN VAN DEELNEMERS?

WIE

ORGANISATIE

CONTACTINFORMATIE

WIE VAN HET TEAM WERFT HEN?


### WAT IS JE PLAN VOOR ANALOGE ERVARINGEN, WELKE OMGEVINGEN GA JE BEKIJKEN?

WAAR

ORGANISATIE

CONTACTINFORMATIE

WIE VAN HET TEAM REGELT HET?






## ACTIVITEIT 5

# VOER HET ONDERZOEK UIT

Pagina 2 van 2

Tijd wordt bepaald door het team



### BEREID JE VOOR OP INTERVIEWS

Maak een vragenlijst voor de interviews. Doe dit in teams van twee of drie personen. Je hebt waarschijnlijk meer ruimte nodig dan dit werkblad, dus gebruik je notatieblok om aanvullende vragen te noteren. Begin met het bouwen van vragen volgens de onderstaande structuur. Voor een interview van 30 minuten raden we aan om ten minste 20 vragen op te stellen.

### TIP!

**Welke demografische informatie zou je van de geïnterviewde nodig kunnen hebben?** Misschien wil je weten waar ze vandaan komen of hoeveel kinderen ze hebben.

**Wat zijn geschikte vragen die je kan stellen om het gesprek te beginnen en mensen op hun gemak te stellen?** Begin met eenvoudige, brede en open vragen.

**Graaf dan dieper.** Probeer minimaal 10 vervolgvragen te stellen. Of probeer een waarom-vraag te stellen en vervolgens nog 5 x een waarom-vraag te stellen op de antwoorden die je krijgt. Zo kom je tot steeds diepere inzichten.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

### VOORBEELD VAN EEN VRAGENLIJST

Deze lijst was voor een project over het maken van betere programma's voor tieners in de bibliotheek. Het doel van de interviews was om meer te leren over hoe tieners hun tijd doorbrengen en wat hun ambities zijn.

#### **Hoe tieners bibliotheken zien**

- Vertel eens over wat je van bibliotheken vindt.
- Wat heb je geleerd in je schoolbibliotheek?
- Wat heb je de laatste tijd gelezen?
- Welke dingen vind je niet leuk aan de bibliotheek?
- Welke dingen zou je in de bibliotheek willen doen?

#### **Activiteiten buiten school**

- Vertel eens over wat je doet na school.
- Wat zijn je favoriete activiteiten om thuis te doen?
- Welke andere plaatsen bezoek je voor de lol? Welke om te leren en om bij je vrienden te zijn? Wat vind je leuk aan deze plaatsen?
- Vertel eens over wat je doet in het weekend.

#### **Ambities voor de toekomst**

- Wat zou je willen dat je zou kunnen doen op school?
- Wat is het beste deel van jouw schooldag?
- Wat zijn je plannen voor na de middelbare school?
- Wat zijn je ambities voor werk? Wat denk je dat je later gaat doen?

### SELECTEER ROLLEN

Wijs één persoon aan om het interview te leiden. Deze persoon stelt bijna alle vragen, om het gesprek voor de deelnemer makkelijker te maken. Kies iemand anders die aantekeningen maakt tijdens het interview. Als je een derde teamlid hebt, kan hij of zij zich richten op het observeren van de geïnterviewde en de omgeving. Denk ook aan foto's of video's. We raden af om met meer dan drie mensen aanwezig te zijn, omdat meer mensen de geïnterviewde mogelijk overdonderen. Voel je vrij om tussentijds in overleg te wisselen van rol.

#### **Wie gaat:**

Het interview afnemen?

Notities maken?

Foto's / video maken?



## ACTIVITEIT 6

# DOCUMENTEER HET ONDERZOEK *15 min*

---



### MAAK JE ONDERZOEK-TOP 5

Houdt na elk interview of elke observatie een korte nabespreking met het team. Leg dan vast wat jullie hebben geleerd. Doe dit altijd onmiddellijk na het interview. Probeer na elke sessie de conclusies vast te leggen. Dit helpt om de inzichten te onthouden voor de Ideevormingsfase. Schrijf de belangrijkste inzichten op afzonderlijke post-its. Stel daarmee een Onderzoek-Top 5 op.

### TIP!

### ORGANISEER EN ARCHIVEER

Na elk interview, in aanvulling op je Onderzoek-Top 5, is het verstandig om direct de foto's te ordenen en te archiveren. Maak bijvoorbeeld voor iedere deelnemer aan het onderzoek een aparte map. Sla daarin de beste afbeeldingen op. Deze mappen deel je met het team tijdens de Ideevormingsfase.

***Wie is verantwoordelijk voor het ordenen, selecteren en opslaan van foto's?***

## HOOFDSTUK 2

# WAT HEB JE GEDAAN

# Checklist

### DE ONDERZOEKSFASE IS KLAAR!

De onderzoeksfase is een van de belangrijkste fases, omdat jullie met een frisse blik hebben leren kijken naar de behoeften en wensen van bibliotheekgebruikers. Inmiddels is het volgende voltooid:

- Een design-uitdaging gedefinieerd.
- Onderzoeksmethoden verkend.
- Diverse gebruikersinterviews gehouden.
- Diverse andere onderzoeksmethoden toegepast (expertinterviews, observatie, analoge ervaringen, etcetera).
- Je onderzoek gedocumenteerd en de resultaten geordend, inclusief notities en foto's.
- Eerste indrukken gedeeld met het team.

# HOOFDSTUK 3

## Ideevorming

### BENODIGDE MATERIALEN

- Druk een kopie van de toolkit af (1 per persoon)
- Blanco papier of notitieblokken
- Pennen en/of stiften
- Post-its
- Een camera
- Snacks voor tijdens de sessies
- Een ruime ontmoetingsruimte voor de brainstorm- en prototyping-sessies
- Prototype-benodigdheden

### ACTIVITEIT 1

#### BEKIJK DE ONDERZOEKS- RESULTATEN p. 28

30 minuten

### ACTIVITEIT 2

#### DEEL VERHALEN p. 29

2+ uur

### ACTIVITEIT 3

#### PATRONEN HERKENNEN p. 30

30 minuten

### ACTIVITEIT 4

#### VAN THEMA'S NAAR INZICHTEN p. 31

1 - 2 uur

### ACTIVITEIT 5

#### FORMULEER "HOE KUNNEN WE..."- VRAGEN p. 32

30 minuten

### ACTIVITEIT 6

#### BRAINSTORM p. 33

1 uur

### ACTIVITEIT 7

#### MAAK EEN MINDMAP p. 34

2 uur

### ACTIVITEIT 8

#### MAAK EEN PROTOTYPE-PLAN p. 38

1 uur

### ACTIVITEIT 9

#### PLAN EEN MAAKDAG p. 39

4+ uur



## ACTIVITEIT 1

# BEKIJK DE ONDERZOEKSRESULTATEN *30 min*

---

De onderzoeksfase is afgerond. Er zijn vast al veel ideeën over hoe je de design-uitdaging kan aanpakken. Later in dit hoofdstuk gaan we daar dieper op in. Nu kijken we vooruit naar het proces dat jullie in deze fase gaan doorlopen.

Bespreek de volgende vragen:

---

Wat verwachten jullie dat het meest verrassend of moeilijkste onderdeel van de Ideevormingsfase wordt?

Wat zijn de conclusies na het lezen van het hoofdstuk 'Ideevorming'? Welke methoden wil het team het liefst proberen?



## ACTIVITEIT 2

# DEEL JE ERVARINGEN

2+ uur

Deze activiteit gaat over het delen van onderzoekservaringen met de rest van het team.



### 1. MAAK EEN LIJST

Maak een lijst van iedereen waar het team mee heeft gesproken en de plaatsen die zijn bezocht als onderdeel van het onderzoek.

### 2. IDENTIFICEER GATEN IN HET ONDERZOEK

Identificeer de soorten onderzoek die het team wel en niet kon uitvoeren in de vorige fase. Zijn er nog duidelijke gaten of witte vlekken in het onderzoek? Is het plan om deze op te vullen?

### 3. DEEL ERVARINGEN

Vertel elkaar over wat je hebt meegemaakt. Hoe waren de interviews? Hoe waren de bezoeken? Begin bovenaan de lijst. Besteed ongeveer 10 minuten aan elke persoon of plaats.

### 4. VASTLEGGEN WAT IEDEREEN ZEGT

Terwijl je naar teamgenoten luistert, maak je notities over wat ze zeggen op post-its. Gebruik bondige en complete zinnen die iedereen in het team kan begrijpen. Probeer quotes op te schrijven. Gebruik per opmerking één post-it, om straks het sorteren en clusteren makkelijk te maken. Zorg ervoor dat je groot genoeg schrijft (en netjes genoeg!) zodat iedereen de notities kan lezen. Maak het ook zo visueel mogelijk!

### 5. PLAK JE OPMERKINGEN OP DE MUUR

Maak op de muur een apart gedeelte voor ieder persoon die door het team is geïnterviewd. Als iemand klaar is met praten over een bepaald persoon, plak dan de post-its met alle notities op de muur onder de foto (of een briefje met de naam) van die persoon. Cluster waar mogelijk.

## TIP!

Als je foto's hebt gemaakt, hang er dan een aantal van elk interview of elke locatie aan de muur terwijl je door de lijst loopt. Dit helpt het team om de gedachten te ordenen en details te onthouden.

Hieronder vind je een lijst met onderwerpen die aan de orde moeten komen bij elke persoon die is geïnterviewd.

- Persoonlijke gegevens: wie heb je ontmoet? (*naam, beroep, leeftijd, locatie, etc.*)
- Interessante verhalen: wat was het meest gedenkwaardige en verrassende verhaal dat hij of zij vertelde?
- Motivaties: wat waren de voorkeuren van deze persoon? Wat motiveert hem of haar?
- Belemmeringen: wat frustreerde hem of haar?
- Interacties: wat was interessant over de manier waarop hij of zij omging met de omgeving?
- Resterende vragen: welke vragen zou je willen onderzoeken als je nog een gesprek met deze persoon had?



## ACTIVITEIT 3

# PATRONEN HERKENNEN

30 min

*Bij deze activiteit identificeer je patronen in het onderzoek en cluster je informatie in bruikbare thema's.*



### 1. VIND DE "PARELTJES"

Van de post-its die het team aan de muur hing, kiest elk teamlid de vijf post-its die ze het meest interessant of verhelderend vinden. Haal deze van de muur en plaats ze in een nieuw leeg gebied met veel lege ruimte eromheen. Deze post-its noemen we de "pareltjes".

### 2. CLUSTER INFORMATIE IN THEMA'S

Bekijk de "pareltjes" die het team heeft geselecteerd en probeer ze in categorieën te plaatsen. Hebben veel mensen hetzelfde gezegd? Zijn er dingen die je vaker hebt gezien? Heb je tegenstrijdige uitspraken gehoord?

### 3. VIND ONDERSTEUNEND BEWIJS

Kijk nog even terug naar de rest van de post-its op de muur (de "niet-parels"). Zoek naar aanvullende opmerkingen die de gemaakte clusters ondersteunen. Kun je nog enkele foto's of opmerkingen toevoegen die de categorieën extra onderbouwen?

### 4. VERFIJN DE CLUSTERS

Het is uiteindelijk de bedoeling dat je minimaal drie en maximaal vijf clusters hebt. Kijk dus of je de informatie verder moet groeperen, of juist nog iets meer moet splitsen. Is er misschien nog een nieuw cluster te maken?

### 5. BEDENK DUIDELIJKE TITELS

Geef elk van de clusters een duidelijke, beschrijvende titel.



## ACTIVITEIT 4

# VAN THEMA'S NAAR INZICHTEN 1-2 uur

Hoe beter het inzicht is in de design-uitdaging, hoe beter het ontwerp uiteindelijk wordt. Neem voor dit deel van het proces dus ruim de tijd. In deze activiteit probeer je het "waarom" achter de thema's die zijn ontstaan te

ontdekken. Probeer niet direct in oplossingen te denken, maar focus je meer op de redenen waarom deze problemen überhaupt bestaan.

### 1. BEKIJK JE DESIGN-UITDAGING

Zorg ervoor dat jullie centrale design-uitdaging tijdens dit proces groot op een papier geschreven is en goed zichtbaar voor het hele team aan de muur hangt. Dan kun je inzichten snel koppelen aan de vraag die jullie uiteindelijk proberen te beantwoorden.

### 2. MAAK DE TITELS VAN JE THEMA'S ACTIEF

Bekijk de titels van de thema's. Schrijf voor elk daarvan een beknopte uitleg die beschrijft waarom dit thema een uitdaging is voor de mensen die je hebt gesproken. Welke inzichten geeft dit?

### VOORBEELD

**Thema:** belang van nabijheid van de bibliotheek

**Inzicht:** mensen hebben / willen / \_\_\_\_\_,  
maar / ondanks / vanwege \_\_\_\_\_.

#### **Mogelijke inzichten:**

- Mensen willen deelnemen aan evenementen in de bibliotheek, maar worden belemmerd door het moeten plannen van de reis erheen.
- Veel mensen bezoeken alleen de bibliotheek dichtbij huis, terwijl een bibliotheek dichtbij school of werk mogelijk beter zou kunnen voldoen aan hun behoeften.
- Als mensen ver weg wonen van de bibliotheek, hebben ze de neiging om minder vaak te gaan. Maar als ze gaan, besteden ze langere tijd aan rondneuzen en vragen stellen om zo het meeste uit hun bezoek te halen.

*(Dit zijn volledig verzonnen inzichten. Laat ze jouw proces niet beïnvloeden!)*

### 3. VERFIJNEN EN HERZIEN

Help elkaar zinnen scherper te formuleren. Bekijk de design-uitdaging en kies de top 3-5 inzichten die hier het beste bij aansluiten.

### 4. ZOEK INPUT VAN BUITEN

Vraag iemand van buiten het team om mee te kijken naar de inzichten. Onthoud dat goede inzichten intuïtief, niet voor de hand liggend en memorabel zijn.





## ACTIVITEIT 5

# FORMULEER "HOE KUNNEN WE" VRAGEN 30 min

Een ronde "Hoe Kunnen We"-vragen (HKW-vragen) stellen is de start van je ideevormingsproces. Hiervoor gaan we aan de slag met de belangrijkste inzichten uit activiteit 4, als voorbereiding op een brainstorm.



### 1. SELECTEER INZICHTEN

Kies als team jullie drie favoriete inzichten - bij voorkeur hebben deze betrekking op drie verschillende thema's. Probeer de uitspraken te selecteren die nieuwe perspectieven of mogelijkheden oproepen. Schrijf deze drie inzichten op.

---

---

---

---

---

---

### 2. BEDENK HKW-VRAGEN

Werk een paar minuten apart om te proberen de geselecteerde inzichten om te zetten in "Hoe Kunnen We"-vragen. Lees de tips in de handleiding en let goed op onze voorbeelden om te begrijpen wat te breed is en wat te smal is.

**Te breed:** Hoe Kunnen We toetjes herontwerpen?

**Te smal:** Hoe Kunnen We een hoorntje maken waar je ijs uit kan eten zonder te lekken?

**Precies goed:** Hoe Kunnen We ijsjes herontwerpen zodat je ze makkelijker kan meenemen?

---

---

---

---

---

---

### 3. VERFIJN JE HKW-VRAGEN

Deel je HKW-vragen met de groep. Werk vervolgens samen om ze te verfijnen tot sterke vragen die je wil beantwoorden in een brainstorm.

---

---

---

---

---

---



## ACTIVITEIT 6

# BRAINSTORM

1 uur

*Nu je een paar goede "Hoe Kunnen We"-vragen hebt gesteld, ben je klaar om ideeën te bedenken. Organiseer een brainstorm met 6-8 personen en volg de stappen die hieronder staan beschreven.*



### 1. KIES HKW-VRAGEN

Selecteer drie HKW-vragen die het leukst zijn en meteen ideeën geven.

### TIP!

Het belangrijkste onderdeel van een succesvolle brainstormsessie is de voorbereiding. Zorg voor HKW-vragen die je belangrijk vindt om aan te pakken. Zelfs als ze moeilijk op te lossen lijken.

### 2. DE BRAINSTORM ORGANISEREN

Reserveer een ruimte met een tafel en genoeg stoelen voor iedereen. Schrijf je HKW-vragen groot op de muur en zorg dat er voldoende ruimte is om ideeën te omschrijven. Iedereen moet een stapel post-its en een stift hebben om mee te schrijven. Denk eventueel ook aan snacks of andere lekkernijen voor tijdens de sessie.

### 3. INTRODUCEER DE UITDAGING

Laat de brainstormbegeleider het project presenteren aan de groep. Bekijk daarna de brainstormregels en vraag of de uitgangspunten voor iedereen duidelijk zijn. Stel desgewenst een ideeën-quotum in om de groep uit te dagen om zoveel mogelijk ideeën te bedenken.

### 4. BEGIN AAN DE EERSTE HKW-VRAAG

Laat de begeleider de eerste vraag hardop voorlezen.

### 5. START DE KLOK!

Besteed ongeveer 15 minuten per vraag. Schrijf maximaal één idee op per post-it, denk ook visueel. Plak de ideeën op de muur onder de eerste HKW-vraag en spreek ze tegelijk hardop uit. Zorg ervoor dat je naar ideeën van anderen luistert terwijl je zelf ook aan je volgende idee werkt. Ga verder met de andere HKW-vragen als de energie in de groep inzakt of na ongeveer 15 minuten.

### 6. STEM OP JE FAVORIETE IDEEËN

Als je tijd hebt aan het einde van de brainstorm, vraag je de deelnemers om te stemmen op hun favoriete ideeën uit de sessie. Geef bijvoorbeeld iedereen drie stemmen, die ze kunnen verdelen over die ideeën die het meest innovatief lijken en de meeste kans van slagen hebben.

### 7. LEG VEELBELOVENDE IDEEËN VAST

Tijdens een brainstorm ontstaan vaak heel veel ideeën. Organiseer en cluster verwante ideeën voor het overzicht. Maak foto's om de favoriete ideeën te onthouden.



## ACTIVITEIT 7

# MAAK EEN MINDMAP

2 uur

Bij deze activiteit ga je de beste ideeën opnieuw bekijken en verdiepen ter voorbereiding op het maken van een prototype.

Pagina 1 van 4



## 1. EVALUEER JE BESTE IDEEËN

Evalueer na de brainstorm de belangrijkste ideeën op basis van de onderstaande vragen.

	MINST				MEEST
Hoe enthousiast ben je zijn jullie over dit idee?	1	2	3	4	5
Hoe innovatief en fris voelt dit idee?	1	2	3	4	5
Hoe praktisch, realistisch en haalbaar is dit idee?	1	2	3	4	5

Vergelijk als groep de scores van jullie ideeën.

Het idee met de hoogste score is de meest veelbelovende.

**TOTAAL=**

## 2A. JE GESELECTEERDE IDEE

Bewaar de originele post-it die het geselecteerde idee beschrijft. Schrijf je design-uitdaging erbij, zodat je weet waar het oorspronkelijke idee over ging. Zoals bij het onderstaande voorbeeld:

### VOORBEELD

Het originele idee

Educatieve sectie voor  
Engelse taal



Uitdaging: Het zoeken  
en vinden van boeken in  
de educatieve sectie voor  
Engelse taal is moeilijk.

challenge:  
Navigation + finding of  
books in English Language  
Learners area is difficult.



## ACTIVITEIT 7

# MAAK EEN MINDMAP

2 uur

*Bij deze activiteit ga je de beste ideeën opnieuw bekijken en verdiepen ter voorbereiding op het maken van een prototype.*

**Pagina 2 van 4**



## 2B. DESTILLEER HET IDEE

Gebruik dit formulier of beantwoord deze vragen met behulp van post-its op een bord. Het beantwoorden van deze vragen helpt je om met het team op één lijn te komen over het idee.

### DESIGN UITDAGING:

.....  
.....  
.....

### HOE KUNNEN WE-VRAGEN:

.....  
.....  
.....

### GESELECTEERD IDEE:

PLAATS POST-IT VAN  
HET IDEE HIER OF  
TEKEN HET OPNIEUW

### OMSCHRIJF HET IDEE:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### HOE GAAT DIT IDEE IMPACT HEBBEN OP DE UITDAGING WAAR JE MEE BEZIG BENT?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



## ACTIVITEIT 7

# MAAK EEN MINDMAP

2 uur

Bij deze activiteit ga je de beste ideeën opnieuw bekijken en verdiepen ter voorbereiding op het maken van een prototype.

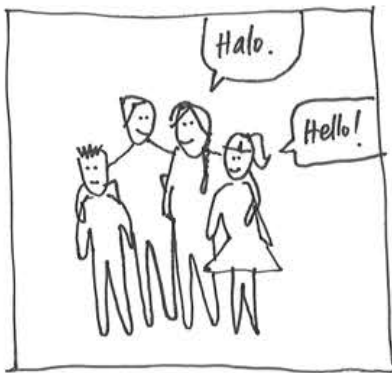
Pagina 3 van 4

### 3A. WERK DE GEBRUIKERSERVARING UIT IN EEN KLANTREIS

Teken stap voor stap de ervaring van de gebruiker in de klantreis. Begin met een schets en som de kenmerken van de beoogde gebruiker op. Schets vervolgens de verschillende stappen die de gebruiker doorloopt. Hieronder ons voorbeeld:

#### VOORBEELD

##### **De gebruiker:**



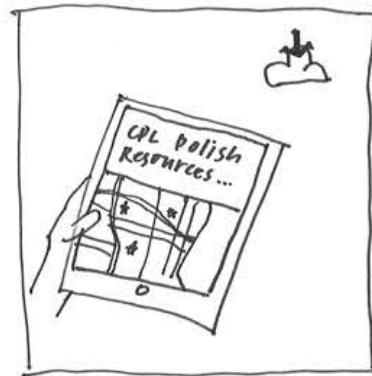
Eerste generatie immigranten die niet vloeiend Engels spreken. In Amerika geboren kinderen.

##### **Bewustzijn:**



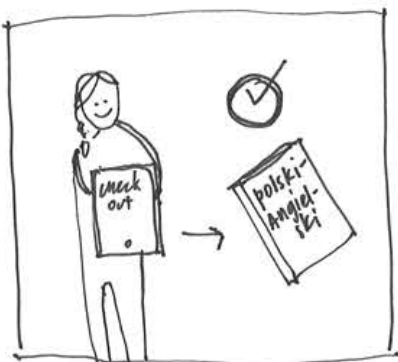
Probeer via kinderen bewustzijn te creëren. Promoot de Engelse taalapp op scholen.

##### **Download app + gebruik:**



Gebruiker downloadt de app en ziet in het bibliotheekstelsel waar Poolse educatieve materialen zijn.

##### **Gebruik:**



Gebruiker plaatst via de app een reservering voor een Pools-Engels woordenboek.

##### **Gebruiker in bibliotheek:**



Gebruiker bezoekt de bibliotheek en vindt het gereserveerde boek sneller met behulp van tweetalige bewegwijzering.

##### **Promoten:**



Gebruiker krijgt een boekenlegger mee in het gereserveerde boek, die aanmoedigt om anderen te vertellen over deze service. Gebruiker geeft de boekenlegger en informatie over de app aan een Poolse vriendin.



## ACTIVITEIT 7

# MAAK EEN MINDMAP

2 uur

*Bij deze activiteit ga je de beste ideeën opnieuw bekijken en verdiepen ter voorbereiding op het maken van een prototype.*

**Pagina 4 van 4**



### 3B. UITWERKING VAN DE GEBRUIKERSERVARING

Wanneer je een van de gebruikerservaringen op deze manier in een klantreis uitwerkt, zie je dat het idee uit veel verschillende componenten bestaat. Als je die allemaal uittekent, met hun onderlinge relaties, ontstaat er een mindmap. Deze mindmap helpt je om een vollediger beeld te krijgen van het idee. Zorg dat je minimaal de volgende vragen behandelt terwijl je de onderdelen schetst op post-its:

Wie is jouw gebruiker? Wat zijn zijn of haar kenmerken?

Hoe hoort jouw gebruiker over het concept? Hoe maak je het concept bekend?

Hoe begint jouw gebruiker het concept daadwerkelijk te gebruiken?

Wat gebeurt er terwijl jouw gebruiker jouw concept gebruikt? Wie of wat is er nog meer bij betrokken en nodig?

Wat gebeurt er nadat nadat de gebruiker het concept heeft gebruikt?

Hoe helpt het concept jouw gebruiker op de lange termijn?

Vertelt jouw gebruiker na afloop anderen over het concept?

### TIP!

### PLAK DE MINDMAP OP DE MUUR

Zorg er tijdens deze activiteit voor dat je de vragen beantwoordt met post-its en plak ze op de muur. Dit helpt het team om de gebruikerservaring gezamenlijk te visualiseren en om de klantreis beter te begrijpen.



## ACTIVITEIT 8

# PROTOTYPE

1 uur

*Bij deze activiteit onderzoek je je elk afzonderlijke moment van de mindmap onderzoeken en beslissen voor welk deel je een prototype gaat maken.*

### 1. STEL DE BELANGRIJKE VRAGEN

Schrijf voor elk onderdeel van de klantreis op de mindmap specifieke vragen op die je wilt beantwoorden. Waar ben je bijvoorbeeld het meest nieuwsgierig naar? Waar denk je dat het concept het zwakst is en wat zou je willen weten om het te verbeteren?

Denk vervolgens aan wat het meest minimale, meest makkelijke ding is dat je zou moeten bouwen om die specifieke vraag te beantwoorden. Beantwoord voor elk moment in de klantreis de volgende vragen:

Wat is de belangrijkste vraag die we over dit moment hebben?

Hoe kunnen we het meest minimale, meest makkelijke prototype bouwen om dit te testen?

### 2. PRIORITEER PROTOTYPES

Kijk terug naar alle vragen die je hoopt te beantwoorden. Welke lijken het meest belangrijk en urgent? Rangschik de stukken van de mindmap in volgorde van prioriteit en kies de bovenste 1 à 2 onderdelen van je concept om een prototype van te maken.



## ACTIVITEIT 9

# PLAN EEN MAAKDAG

4+ uur

Inmiddels heb je een favoriet concept gekozen en ook vragen gesteld waar je antwoord op wilt krijgen, met behulp van een prototype. Nu is het zo ver dat je een prototype kan gaan maken! Om het proces te starten raden we je aan om een 'maakdag' met je team te organiseren.

### 1. MAAK EEN SCHEMA EN DOEL VOOR DE DAG

Stel samen het doel om ten minste 1 of 2 delen van het prototype te maken tijdens jullie maakdag. Deel je team op in subteams als je genoeg mensen hebt om dit te doen.

### 2. VERZAMEL MATERIALEN EN CLAIM EEN RUIMTE

Bekijk de lijst met benodigdheden in de handleiding en verzamel zoveel mogelijk van deze spullen. Reserveer een grote ruimte in de bibliotheek waar je ook wat rommel kan maken.

### 3. OEFEN HET PRESENTEREN VAN JE PROTOTYPE

Maak aan het einde van de sessie tijd om met je hele team bij elkaar te komen en te bespreken wat je hebt gemaakt. Vraag elk sub-team om zijn prototype uit te leggen en er doorheen te lopen alsof het een rollenspel is. De anderen stellen vragen om de bedoeling van het prototype te verduidelijken.

### 4. DOCUMENTEER HET PROCES

Maak foto's om het proces van het ontwikkelen van prototypes vast te leggen. Dit helpt je later om het verhaal extra kracht bij te zetten.

### 5. BESPREEK WAT JE HEBT GELEERD TIJDENS HET MAKEN

Vertel, als je je prototype laat zien aan de groep, ook over hoe het idee tot leven kwam. Vaak veranderen we dingen terwijl we aan het bouwen zijn, omdat je tijdens het bouwen betere ontwerpmogelijkheden ontdekt. In het volgende hoofdstuk ga je bekijken hoe je je prototypes in praktijk kan brengen en nog meer leert van echte gebruikers.



# HOOFDSTUK 3

## DINGEN GELEERD

# Checklist

De Ideevormingsfase is waarschijnlijk de meest tijdrovende fase, omdat het gaat om het doorgronden van de bevindingen en het vertalen van inzichten in prototypes. Naarmate je meer bezig bent met Design Thinking, wordt de overgang van onderzoeksresultaten naar een doordacht ontwerp steeds gemakkelijker.

Inmiddels zou je het volgende moeten hebben voltooid:

- Gereflecteerd op de stof.
- Verhalen uit de inspiratiefase met je team gedeeld.
- Patronen in je onderzoek geïdentificeerd.
- Onderzoeksthema's omgezet in bruikbare inzichten.
- "Hoe Kunnen We"-vragen voor een brainstorm uitgewerkt.
- Tenminste één brainstorm gehouden.
- Een mindmap gemaakt over je idee.
- Een plan voor prototypes bedacht.
- Tenminste één prototype gemaakt.

# HOOFDSTUK 4

## Iteratie

### BENODIGDE MATERIALEN

- Papier (wit en gekleurd)
- Plakband
- Dikke pennen of stiften
- Post-its

#### ACTIVITEIT 1

**NADENKEN OVER ITERATIE** p. 42  
20 minuten

#### ACTIVITEIT 2

**PLAN & FACILITEER FEEDBACK OP PROTOTYPES** p. 43  
2+ uur

#### ACTIVITEIT 3

**VAT FEEDBACK SAMEN** p. 45  
1 uur

#### ACTIVITEIT 4

**ONTWERP EEN MINI-PILOT** p. 46  
Te bepalen door het team

#### ACTIVITEIT 5

**ONTVANG & INTEGREER LIVE FEEDBACK** p. 49  
Te bepalen door het team

#### ACTIVITEIT 6

**EVALUEER JE CONCEPT** p. 50



## ACTIVITEIT 1

# NADENKEN OVER ITERATIE

20 min



Je eerste prototype is een feit. Je hebt nu ervaring met een idee tastbaar maken, zodat anderen erop kunnen reageren. Dit is een van de belangrijkste stappen in de Design Thinking-aanpak. Maar het ontwerpproces stopt hier niet. Nu is het tijd om na te denken over hoe je je ontwerp kunt verbeteren.

In de handleiding laten we zien hoe jouw prototypes zich ontwikkelen tot mini-pilots en uiteindelijk als echte pilot worden geïntroduceerd in de bibliotheek. Bespreek met je team de volgende vragen. Design Thinking is een iteratief proces, wat betekent dat je na iedere fase of test vaak nieuwe input krijgt om het concept verder te verbeteren.

---

Waarom denk je dat de iteratiefase belangrijk is?

Wat zijn andere voorbeelden van dingen (producten, diensten, ruimtes enz.) in de bibliotheek die meerdere ontwikkelstadia hebben doorlopen? Wat was het uitgangspunt en waar kwam het terecht?

Bekijk in de handleiding het verschil tussen de termen prototype, mini-pilot. Wat zou voor jullie nu de vervolgstap zijn?



## ACTIVITEIT 2

# PLAN & FACILITEER FEEDBACK OP PROTOTYPES

20 min

Het is tijd om het prototype dat je hebt gemaakt te testen. Hier volgen enkele richtlijnen voor het plannen en faciliteren van productieve feedback. Zorg ervoor dat jouw team op één lijn zit over welk soort feedback je wilt hebben en probeer een tijdstip te kiezen waarop bijna iedereen kan deelnemen aan de feedbacksessies.

*Pagina 1 van 2*

### DEFINIEER WAT JE GAAT ONDERZOEKEN

Bepaal met het team wat voor soort feedback je zoekt. Schrijf de belangrijkste vragen die je had geformuleerd voordat je begon met prototyping opnieuw op. Wat zijn je onderzoeksdoelen?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### SELECTEER DEELNEMERS

Maak een verlanglijstje van mensen van wie je graag feedback wilt ontvangen. Dit kunnen mensen zijn die de ontwikkeling van jouw idee in de loop van de tijd hebben gezien, of mensen die je nog nooit hebt ontmoet. Maak gebruik van jullie gehele sociale netwerk om zo een diverse lijst met deelnemers te krijgen. Zorg ervoor dat deze deelnemers aanwezig kunnen zijn tijdens je geplande feedbacksessie.

Naam van de deelnemer:

Waarom we de feedback van deze persoon willen:

Wie van het projectteam benadert deze persoon:

---

Naam van de deelnemer:

Waarom we de feedback van deze persoon willen:

Wie van het projectteam benadert deze persoon:

---

Naam van de deelnemer:

Waarom we de feedback van deze persoon willen:

Wie van het projectteam benadert deze persoon:

---

Naam van de deelnemer:

Waarom we de feedback van deze persoon willen:

Wie van het projectteam benadert deze persoon:



## ACTIVITEIT 2

# PLAN & FACILITEER FEEDBACK OP PROTOTYPES

20 min



### BEREID DE FEEDBACK-VRAGENLIJST VOOR

Maak een vragenlijst die je helpt bij het structureren van je feedbackgesprekken. Formuleer je vragen op zo'n manier dat deze leiden tot constructieve feedback en deelnemers stimuleren om met jullie mee te denken over jullie idee. Bijvoorbeeld:

- "Kun je beschrijven wat je het meest enthousiast maakt over dit idee en waarom?"
- "Als je één ding aan dit prototype zou kunnen veranderen, wat zou dat dan zijn?"
- "Wat zou je willen verbeteren aan dit idee?"
- "Wat vind je niet leuk aan dit idee?"

Houd de volgende structuur aan:

1. Begin met algemene vragen. Laat de deelnemers hun eerste gedachten over het concept delen.
2. Vraag om specifieke feedback op bepaalde onderdelen.
3. Open de discussie en moedig een breder gesprek aan.

### JE VRAGENLIJST:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## TIP!

### FACILITEER GOEDE FEEDBACK

Maak tijdens je feedbacksessie gebruik van onze tips over het ontvangen van goede feedback:

- |                                      |                                      |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Vraag om eerlijkheid en openheid. | 3. Pas je aan terwijl je bezig bent. |
| 2. Blijf neutraal.                   | 4. Leg feedback meteen vast.         |



## ACTIVITEIT 3

# VAT FEEDBACK SAMEN

1 uur

Bepaal met je hele team wat er goed ging en wat er verbeterd zou kunnen worden in jouw prototype. Zorg ervoor dat je na elke testsessie een evaluatiegesprek met je teamleden houdt, zodat de conclusies uit de feedback nog vers zijn.

### WIE WAT WAAR?

- Waar heb je het prototype getest?
- Hoe heb je het getest?
- Waar testte je op?

### HET GOEDE

- Wat waardeerden de deelnemers het meest?
- Wat heeft ze enthousiast gemaakt?

### HET SLECHTE

- Welke delen willen deelnemers graag verbeteren?
- Wat werkte niet?

### HET ONVERWACHT

- Is er iets gebeurd dat je niet had verwacht?
- Waren er momenten dat je iets belangrijks gebeurde (een “eureka”- of “aha-moment”)?

### VERDER GAAN

- Wat zou hen overtuigen van het idee?
- Wat moet verder worden onderzocht?

### CLUSTER DE FEEDBACK

Bespreek als team de reacties die je hebt ontvangen op jullie prototypes. Begin met het vertellen over de eerste indrukken die je hebt vastgelegd direct na je feedbackgesprekken. Schrijf notities op post-its. Sorteert en cluster de feedback: wat is positief ontvangen? Welke zorgen kwamen naar boven? Welke suggesties kreeg je?

### BEPAAAL DE VOLGENDE STAPPEN

Neem even de tijd om de mindmap opnieuw te bekijken. Kijk naar je eerdere ervaringen en ideeën. Wat was je oorspronkelijke bedoeling? Geldt het nog steeds, uitgaande van de feedback die je hebt ontvangen?

Wat zijn de volgende stappen om voort te bouwen op het prototype? Maak een top drie van zaken die jij belangrijk vindt om in de volgende iteratie aan te pakken.

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## ACTIVITEIT 4

# ONTWERP EEN MINI-PILOT

*Tijd te bepalen  
door het team*

*Pagina 1 van 3*

Inmiddels heb je een aantal prototypes gemaakt en gebruikers gevraagd om feedback over die prototypes. Nu is het tijd om een mini-pilot te ontwerpen, die zonder veel uitleg in een bibliotheekomgeving zou moeten kunnen werken. Dit is een goede gelegenheid om te observeren hoe gebruikers

met het idee omgaan in een meer natuurlijke omgeving, zonder dat je hoeft uit te leggen hoe het werkt. Je mini-pilot kan verschillende prototypes integreren, maar blijft gericht op één specifieke hypothese met als doel om antwoorden te krijgen op belangrijke vragen.

### MAAK EEN HYPOTHESE

Wat is het ideale scenario? Hoe stel je je voor dat de gebruiker gebruik maakt van het idee in de mini-pilot? Bespreek het met je team en schrijf jouw hypothese op:

### BEDENK DE BELANGRIJKE VRAGEN

In tegenstelling tot een prototype zijn mini-pilots gebouwd rond zeer specifieke kernvragen. Mini-pilots worden specifiek gepland, ontworpen en uitgevoerd voor het vinden van het antwoord op deze vragen.

Probeer drie belangrijke vragen te bedenken die je wilt beantwoorden. Overweeg daarbij:

- Wat is het belangrijkste om te leren, zodat je jouw idee kan verbeteren?
- Wat is het deel van het idee waarover je het meest onzeker bent? Hoe kan dit worden uitgewerkt tot een belangrijke vraag?
- Welke aannames zijn er ingebouwd in jullie mini-pilot? Kun je ook aannames omzetten in vragen, zodat je minder hoeft aan te nemen?

Belangrijke vragen voor onze mini-pilot:

1.

---

---

---

---

---

2.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## ACTIVITEIT 4

# ONTWERP EEN MINI-PILOT

*Tijd te bepalen door het team*

Pagina 2 van 3

### BEPAAAL CONTEXT EN PLAATS

De plaats en context, de omgeving of de plek in een gebouw die je kiest voor je mini-pilot maakt gebruikers al meteen duidelijk waar het idee voor is bedoeld. Bedenk samen met je team drie opties voor plaats en context voor jouw mini-pilot. Beoordeel elke optie op basis van de volgende criteria.

**1. Naam van de pilotlocatie:** \_\_\_\_\_ (Bijvoorbeeld: Literatuur sectie tweede verdieping)

	MINST				MEEST
Hoe relevant is deze locatie voor mijn doelgroep?	1	2	3	4	5
Hoeveel controle kan het team houden op de test?	1	2	3	4	5
Hoe waarschijnlijk is het dat we op deze plek spontane gesprekken hebben met gebruikers?	1	2	3	4	5

**TOTAAL=**

**2. Naam van de pilotlocatie:** \_\_\_\_\_ (Bijvoorbeeld: Koffietent tegenover de bibliotheek)

	MINST				MEEST
Hoe relevant is deze locatie voor mijn doelgroep?	1	2	3	4	5
Hoeveel controle kan het team houden op deze test?	1	2	3	4	5
Hoe waarschijnlijk is het dat we op deze plek spontane gesprekken hebben met gebruikers?	1	2	3	4	5

**TOTAAL=**

**3. Naam van de pilotlocatie:** \_\_\_\_\_ (Bijvoorbeeld: de ingang van de bibliotheek)

	MINST				MEEST
Hoe relevant is deze locatie voor mijn doelgroep?	1	2	3	4	5
Hoeveel controle kan het team houden op deze test?	1	2	3	4	5
Hoe waarschijnlijk is het dat we op deze plek spontane gesprekken hebben met gebruikers?	1	2	3	4	5

**TOTAAL=**

**Bespreek de totale beoordelingen in het team en gebruik dit om tot de keuze voor een locatie te komen. Hoe hoger de totale score, hoe groter de kans dat je een plek hebt waar je van kunt leren tijdens je mini-pilot.**





## ACTIVITEIT 4

# ONTWERP EEN MINI-PILOT

*Tijd te bepalen  
door het team*

*Pagina 3 van 3*



### BENODIGDHEDEN BEPALEN

Welke personen en middelen heb je nodig om je mini-pilot succesvol te laten verlopen? Er zijn veel onderdelen om over na te denken. Bespreek in ieder geval het volgende:

- Vraag om toestemming om de mini-pilot uit te voeren.
- Waarschuw vooraf de juiste personen / personeel.
- Plan de mini-pilot.
- Plan teamleden en de betrokkenheid van mensen buiten het directe team.
- Verzamel benodigdheden.
- Houd rekening met tijd om alles op te zetten.

### MAAK EEN PLAN

Kijk terug naar de mindmap die je hebt gemaakt en baseer hier het plan voor je mini-pilot op. Je mini-pilot moet al je prototypes en de rest van de stappen op je mindmap nabootsen, om zo een vollediger gebruikerservaring te creëren. Maak je plan samen met het team en hang het op.



## ACTIVITEIT 5

# ONTVANG & INTEGREER LIVE FEEDBACK

*Tijd te bepalen  
door het team*

Ga terug naar Activiteit 2 en doorloop dezelfde oefening voor de feedback die je wilt hebben tijdens je mini-pilot. Vul daarnaast de onderstaande activiteiten in om voort te bouwen op de lessen die je uit dit proces hebt geleerd. Als je meer pilots draait, doe je deze oefening steeds weer.

### OBSERVATIES VASTLEGGEN

Bespreek met je team of iemand onverwacht gedrag van gebruikers zag tijdens het testen. Denk aan dingen als hoe mensen liepen, gezichtsuitdrukkingen, lichaamstaal, enzovoort.

### BEKIJK JE BELANGRIJKE VRAGEN

Kijk terug op de belangrijkste vragen die je had opgesteld toen je de mini-pilot ontwierp. Welke vragen heb je beantwoord met de mini-pilot en welke staan nog steeds open? Welke vragen zijn mogelijk veranderd, op basis van wat je tot nu toe hebt geleerd? Welke nieuwe vragen heb je op basis van je mini-pilot?

### DE VOLGENDE STAPPEN

Bekijk je mindmap en bespreek met je team hoe je verder wilt gaan voor je volgende stap. Beantwoord vragen als:

Wat is wenselijk en haalbaar voor zowel gebruikers als de bibliotheek?

---

---

---

---

Welke onderdelen van de mini-pilot komen het best tegemoet aan de oorspronkelijke design-uitdaging?

---

---

---

---

Wat moeten we nog oplossen?

---

---

---

---



## ACTIVITEIT 6

# HEREVALUEER JE CONCEPT

---

Je hebt nu met succes de volledige Design Thinking-aanpak ervaren. Je hebt geleerd over het ontwerpen van betere oplossingen voor gebruikers in de bibliotheek.

We hopen dat je kunt blijven piloten en af en toe een stapje terug doet om de voortgang van je design-uitdaging te beoordelen. Het mooie van de iteratiefase is dat je idee na verloop van tijd steeds beter wordt, naarmate je er meer en meer energie in stopt. Ga zitten met je team en bespreek hoe je verder wilt gaan met je mini-pilot. Hopelijk ben je nog steeds gepassioneerd over je uitdaging en wil je er graag mee doorgaan!

---

### BEKIJK DE SCOPE

Denk aan de grotere strategie en doelen van de bibliotheek. Hoe sluit de bedoeling van jouw experiment aan bij deze strategie? Is implementatie mogelijk? Matcht het genoeg om te kunnen lanceren? Heeft het potentie om onderdeel van het kernaanbod te worden? Wat moet er veranderen om zo ver te komen? Bespreek deze onderwerpen met je team en overweeg ook om de directie van je bibliotheek in de discussie te betrekken.

### STEL DOELEN

Houd er rekening mee dat de doelen en hypothesen voor je mini-pilot kunnen veranderen door de verschillende iteraties heen. Brainstorm met je team over zinvolle indicatoren die je helpen te bepalen wanneer je pilot een succes is.

Onze indicatoren voor succes:

---

---

---

---

---

---

---

---

### PLAN VOOR DOORLOPEND EXPERIMENTEREN

Als je doorlopend, iteratief wilt piloten, bedenk dan nu welke middelen daarvoor nodig zijn. Voor het maken van een roadmap en het vragen om meer ondersteuning ga je door naar het volgende hoofdstuk: Opschalen.

# HOOFDSTUK 4

## DINGEN GELEERD

# Checklist

### JE HEBT HET DESIGN THINKING-PROCES DOORLOPEN.

Neem even de tijd om als team terug te kijken op al het werk dat je tot nu toe hebt gedaan. Je hebt nieuwe methoden, technieken en werkwijzen geleerd die hopelijk je manier van denken heeft veranderd, als het gaat om wat je als bibliotheek aanbiedt aan gebruikers. Bovendien heb je de cruciale stap gezet om jouw ideeën de wereld in te sturen door een live experiment uit te voeren.

Inmiddels zou je het volgende moeten hebben voltooid:

- Met je team gereflecteerd op de iteratiefase.
- Feedback op prototypes ontvangen.
- Feedback samengevat.
- Een mini-pilot ontworpen.
- Live feedback ontvangen en geïntegreerd in de mini-pilot.
- Je concept opnieuw beoordeeld.

# HOOFDSTUK 5

# Opschalen

## ACTIVITEIT 1

**EEN PRESENTATIE MAKEN** *p. 53*  
4 uur

## ACTIVITEIT 2

**ONTWIKKEL EEN STAPPENPLAN** *p. 55*  
2+ uur

## ACTIVITEIT 3

**EVALUEER DE UITKOMSTEN** *p. 56*  
2 uur

## ACTIVITEIT 4

**BEGELEID HET PROJECT** *p. 57*  
1 uur

## ACTIVITEIT 5

**KIJK TERUG OP JE ERVARING** *p. 58*  
1 uur



## ACTIVITEIT 1

# MAAK EEN PRESENTATIE

4 uur

Hoe zou een presentatie over jouw design-uitdaging eruitzien en hoe kun je die inzetten om je doel te bereiken? Je kunt goede presentatie gebruiken om:

- verdere financiering en ondersteuning te vragen;

· je idee te introduceren bij potentiële partners;

· terug te kijken op de voortgang met de rest van de organisatie;

· meer teamleden te werven;

· meer momentum te bouwen voor je project.

*Pagina 1 van 2*

Waarom ga je je verhaal presenteren?

---



---



---



---

Wat is het doel van de presentatie?

---



---



---



---

Wie is je publiek?

---



---



---



---

Waar ga je presenteren?

---



---



---



---

Op basis van het bovenstaande: welk format kies je?

---



---



---



---

Maak een logisch verhaal voor je presentatie door deze aanwijzingen te gebruiken:

- Stel jezelf voor: Wie ben jij? Wie is jouw team?
- Vertel over je uitdaging: welk probleem zag je en wie is de doelgroep?
- Inspiratie: met wie heb je gesproken en wat heb je geobserveerd? Wat waren de belangrijkste lessen?
- Ideevorming: met welke concepten ben je begonnen en hoe heb je ze getest?
- Herhaling: welke feedback kreeg je en hoe bouwde je op die feedback voort met verdere experimenten?
- Een oproep tot actie: wat is de toekomst van jouw team en hoe kunnen leden van het publiek je helpen met de volgende stappen?





## ACTIVITEIT 1

# MAAK EEN PRESENTATIE

4 uur

Pagina 2 van 2

Zorg ervoor dat je interessante ervaringen en lessen in je verhaal verwerkt. Brainstorm over een aantal anekdotes om in je verhaal in te bouwen, bijvoorbeeld over:

- Wat was het meest verrassende dat je leerde terwijl je op zoek was naar inspiratie?
- Wat was je meest absurde idee bij het brainstormen? Het meest creatieve prototype?

· Welke momenten van de hele ervaring loonde het meest?

· Welk deel van het proces was het moeilijkst?

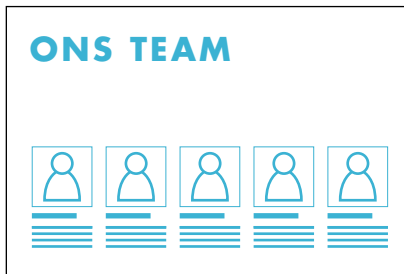
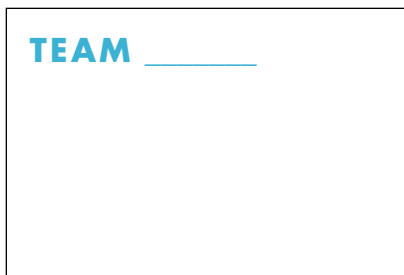
· Welke foto's ondersteunen je verhaal het beste?

Gebruik de inhoud van deze oefening en de volgende dia sjablonen om je verhaal te maken:

### stap 1 STEL JEZELF VOOR

- Wie is jouw team?
- Wat zijn jouw rollen?

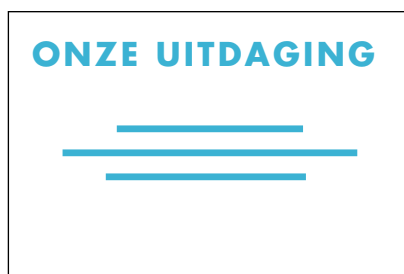
voorbeeld:



### stap 2 DE UITDAGING DEFINIËREN

- Met welke uitdaging ben je begonnen?
- Welke grote vragen heb je verkend?
- Hoe zijn deze uitdagingen relevant voor de bibliotheek?

voorbeeld:



### stap 3 LEREN VAN GEBRUIKERS

- Hoe heb je onderzoek gedaan?
- Wat viel je op in het onderzoek?
- Wat zijn je top 5-10 overkoepelende thema's / inzichten?

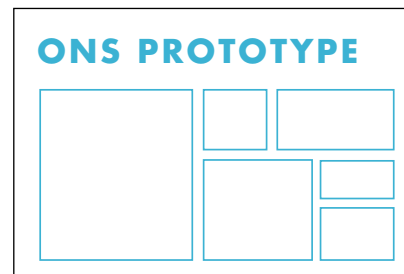
voorbeeld:



### stap 4 EXPERIMENT EN ITERATIE

- Welk idee heb je verder uitgewerkt op basis van jouw uitdaging en onderzoek?
- Wat heb je van dit experiment geleerd?
- Hoe heb je feedback gebruikt om je prototype te ontwikkelen?

voorbeeld:



### stap 5 WAT IS DE VOLGENDE STAP

- Hoe leidt jouw concept tot een fundamentele verandering in de service aan gebruikers?
- Wat wil je nu gaan proberen?

voorbeeld:





## ACTIVITEIT 2

# ONTWIKKEL EEN STAPPENPLAN

2+ uur

Werk samen met je team een stappenplan en een tijdlijn uit voor herhaling van de pilot en verdere ontwikkeling en implementatie van het concept.

### 1. DOELSTELLINGEN VASTSTELLEN

Wat zijn je uiteindelijke doelen voor dit project?

Hoe stel je je voor dat jouw idee onderdeel wordt van de bibliotheek?

Wat moet je doen om dit te laten gebeuren?

Hoe wil je dat jouw idee invloed heeft op de bibliotheek?

Wie moet je erbij betrekken?

### 2. MAAK EEN TIJDLIJN

Teken een ideale tijdlijn voor het opschalen en implementeren van jouw project. Bedenk wat je zowel op korte als op lange termijn wilt bereiken. Hieronder een voorbeeldlijst met mijlpalen die je zou kunnen opnemen:

- Projectpresentatie maken (3 dagen).
- Overtuig de nodige belanghebbenden (1 week).
- Verzorg de nodige financiering en middelen voor verdere herhalingen (4 weken).
- Maak een plan voor de voor live-lancering van een volledige pilot (2 weken).
- Bepaal de indicatoren voor het meten van het resultaat (1 week).
- Check het verloop van de pilot elke week tijdens de komende 6 maanden.

De tijdlijn kan uiteindelijk behoorlijk afwijken van de werkelijkheid, als je met onvoorziene omstandigheden te maken krijgt. De tijdlijn zal ook afhangen van de middelen die nodig zijn, wie betrokken moet worden en hoeveel tijd het kost om een meer uitgewerkte opzet voor de gebruikers te ontwikkelen.





## ACTIVITEIT 3

# EVALUEER DE UITKOMSTEN

2 uur

Om de impact van een pilot te beoordelen is het belangrijk dat je verder kijkt dan alleen naar je de indicatoren waarmee je het resultaat meet. Probeer de volgende oefening of ontwikkel een eigen methode.

### 1. MAAK EEN LIJST OF KAART VAN ALLE BELANGHEBBENDEN DIE OP POSITIEVE, NEGATIEVE OF NEUTRALE MANIEREN MET JOUW OPLOSSING IN CONTACT KOMEN.

Een kaartformat werkt goed voor deze oefening, omdat je dan makkelijker verbindingen tussen belanghebbenden kan weergeven. Probeer een volledige lijst te maken. Vergeet niet om stakeholders op te nemen waar jouw team mogelijk niet direct op gefocust is, zoals financiers, mensen uit jullie omgeving of in nabije gemeenten. Zet deze kaart of lijst op een plek waar je er vaak naar kunt verwijzen.

### 2. ALS JE DE EFFECTEN VAN EEN OPLOSSING ZIET, SCHRIJF ZE OP DE LIJST OF KAART.

Geef een kleurcode aan de namen van de belanghebbenden die profiteren van de oplossing en van degenen die negatieve effecten ondervinden. Kwantificeer de waarde van de effecten indien mogelijk.

### 3. MAAK GEBRUIK VAN WAT JE HEBT GELEERD BIJ JE VOLGENDE STAPPEN.

Ga op zoek naar manieren om de positieve effecten te vergroten en de negatieve effecten te verminderen.

### 4. BEPAAL DE NETTOWAARDE VAN DE OPLOSSING.

Zie deze oefening als een manier om te blijven leren en daag het team uit om oplossingen te verbeteren om de uitkomsten steeds positiever te maken.

Bekijk het hoofdstuk in de handleiding waarin we indicatoren voor succes bespreken. Bespreek het volgende met je team:

- Welke indicatoren gebruik je voor jouw project?
- Wat zijn je doelen?
- Wat kan je meten, op korte termijn en op de lange termijn?



## ACTIVITEIT 4

# BEGELEID HET PROJECT

1 uur

Nu je oplossing steeds duurzamer wordt, is het van cruciaal belang om te plannen hoe jouw project in de loop van de tijd wordt begeleid. In het iteratieve Design Thinking-proces worden ideeën steeds opnieuw getoetst en verbeterd, dus het opstellen van een plan rond beheer is essentieel om ervoor te zorgen dat jouw idee relevant en nuttig blijft voor jouw doelgroep.

### 1. SCHAKEL HULP IN

Bedenk wie in je team en in de bibliotheek moet worden uitgenodigd om de verantwoordelijkheid voor het project mee te delen. Hier zijn verschillende rollen om te overwegen:

- Een adviseur
- Hulp bij het maken van prototypes
- Een waarnemer
- Een fondsenwerver
- Een begeleider
- Een communicatiemedewerker

### 2. CHECK-INS

Begin ver van tevoren met het inplannen van bijeenkomsten met het team dat het werk aanstuurt. Je hebt vaak een divers team en leden werken soms op verschillende locaties. Door regelmatig te overleggen, kun je je concept op tijd bijsturen als dat nodig is.



## ACTIVITEIT 5

# TERUGBLIK OP JE EIGEN ERVARING *1 uur*

*Pagina 1 van 2*



### MIJN STERKE EN ZWAKKE PUNTEN

Neem de tijd om na te denken over je eigen ontwikkeling. Je hebt je tijdens sommige delen van het proces waarschijnlijk comfortabeler gevoeld dan anderen. Dit is volkomen normaal. Kijk eens terug naar de voorgaande fases. Welke onderdelen waren het meest natuurlijk? Waar heb je moeite mee? Waarom? Voor elke fase in het ontwerpproces (Inspiratie, Ideevorming, Iteratie) markeer je waar je staat tussen op de as “Ik worstelde” en “Ik excelleerde.” Schrijf hieronder een paar zinnen over waarom.



IK WORSTELDE

IK EXCELLEERDE

---

Waarom? Wat was je grootste ‘aha’-moment in deze fase?

---

---

---

---

---



IK WORSTELDE

IK EXCELLEERDE

---

Waarom? Wat was je grootste ‘aha’-moment in deze fase?

---

---

---

---

---



IK WORSTELDE

IK EXCELLEERDE

---

Waarom? Wat was je grootste ‘aha’-moment in deze fase?

---

---

---

---

---



## ACTIVITEIT 5

# TERUGBLIK OP HET PROCES

1 uur

Pagina 2 van 2

Denk na over wat je leuk vond of niet aan het samenwerken als een ontwerpteam, aan deze toolkit en aan het Design Thinking-proces in het algemeen.

## BESPREEK DE ONDERWERPEN HIERONDER

### Teamdynamiek

- Hoe was het om als een ontwerpteam te werken? Vond je het leuk om samen te werken?
- Wat was het meest inspirerende moment voor je team?
- Wat was het meest frustrerend?
- Zijn er momenten van conflict of onenigheid geweest? Hoe hebben jullie dit opgelost?

### De toolkit

- Wat waren de meest succesvolle aspecten van de toolkit?
  - Wat waren de zwakste delen?
  - Stel je voor dat we een subsidie ontvingen van een zeer genereuze donor om de toolkit te verbeteren. Kun je ons drie suggesties geven voor verbeteringen?
- Stuur deze feedback naar: [hello@designthinkingforlibraries.com](mailto:hello@designthinkingforlibraries.com)

1. _____	2. _____	3. _____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

### Jij!

Leden van je team voelden zich waarschijnlijk prettiger tijdens sommige delen van Design Thinking dan bij andere onderdelen. Dit is gebruikelijk in groepen en een van de redenen waarom het hebben van een interdisciplinair ontwerpteam zo belangrijk is. Denk terug aan de gezette stappen:

- Welke gebieden voelden het meest natuurlijk voor leden van jouw team? Was het tijdens de Inspiratiefase? De Ideevormingsfase? De Iteratiefase?
- Wanneer hadden leden van het team het moeilijk met elkaar? Waarom?
- Waren er vaardigheden die ontbraken in jouw team? Zo ja, welke?
- Als je een nieuw lid in jouw team zou kunnen aanstellen voor de volgende design-uitdaging, welke vaardigheden zou hij/zij dan moeten bezitten?

# HOOFDSTUK 5

## DINGEN GELEERD

# Checklist

Na het doorlopen van deze toolkit heb je genoeg geleerd om een duurzaam project te implementeren in je bibliotheek.

Dus wat nu? Bespreek of samen blijven als team zinvol is, met deze nieuwe kennis en kunde op zak. Je kunt ook een ander idee oppakken in dit team of een ander team, of nieuwe teamleden werven om mee te doen.

Bedankt dat je de tijd hebt genomen om meer te weten te komen over gebruikersgericht ontwerpen.

Inmiddels zou je het volgende moeten hebben voltooid:

- Een presentatie gemaakt.
- Een stappenplan opgesteld.
- Resultaten geëvalueerd.
- Verdere beheer gepland.
- Gereflecteerd op de ervaring.

