

Mastermodule Systematisch verbeteren en innoveren

Vorbereidingsopdracht: Ontwerpmethoden

Docent: Katrina Heijne MSc

Het college ontwerpmethoden gaat over het toepassen van creativiteit en ontwerpmethoden in verbeterprocessen. Aan de hand van een praktijkcase doorloop je samen met je groep een ontwerp- en innovatieproces en leer je succesfactoren en valkuilen te herkennen in dit proces. Om voorbereid te zijn om dergelijke technieken tevens toe te passen op je eigen werkzaamheden zullen we je vragen alvast na te denken over de context aan de hand van onderstaande oefening.

Literatuur:

Bestudeer voorafgaand aan het college:

- Uittreksel boek: Heijne, K., & van der Meer, H. (2019). *Road map for creative problem solving techniques: organizing and facilitating group sessions*. Boom uitgevers Amsterdam. Lees in detail Chapter 1: Setting the stage. En lees of scan de rest van het uittreksel
- Hassi, L., & Laakso, M. (2011). Conceptions of design thinking in the management discourse. In European Academy of Design Conference, Porto, Portugal, 4.-7.5. 2011 (pp. 341-351).

Opdracht:

Tijdens dit college zullen we aan de slag gaan met voorbeelden uit de werkomgeving van de deelnemers. Om de toegevoegde waarde zo groot mogelijk te laten zijn vragen we jullie het volgende:

- Bedenk op basis van de literatuur een leerdoel: wat hoop je te leren van het college Ontwerpmethoden?
- Noteer 10 hoe-kunnen-we vragen (zie gedetailleerde uitleg hieronder).
- Upload de uitwerking van deze opdracht uiterlijk 24 uur voor het college in Word format als bericht op de leeromgeving.

Nadere uitleg bij "Noteer 10 hoe-kunnen-we vragen"

Kies een product/dienst van je organisatie dat voor verbetering vatbaar is (bedenk dat je niet ziek hoeft te zijn om beter te worden). Het onderwerp kan ook een ondersteunend proces of dienst aan een interne klant in je eigen organisatie zijn.

Noteer 10 verschillende vragen waarvoor je een antwoord zoekt in het kader van dit product of dienst. Het werkt vaak makkelijk om te beginnen met "hoe kunnen we...". Hieronder vind je een voorbeeld van een sportschool. Op deze manier dwing je jezelf alvast op verschillende manieren naar je onderwerp te kijken. Verschillende vragen zullen uiteindelijk ook leiden tot verschillende antwoorden, maar meer hierover tijdens het college ontwerpmethoden.



Voorbeeld van sportschool: "SportFit"



Product/dienst van SportFit die voor verbetering vatbaar is:

Bij SportFit bieden we potentiële klanten proeflessen aan om ze kennis te laten maken met onze sportschool. Toch zien we een relatief groot aandeel van die proefleden nooit meer terug. Hoe kunnen we zorgen dat er meer proefleden daadwerkelijk lid worden?

10 mogelijke hoe-kunnen-we vragen hoe je het vraagstuk ook zou kunnen verwoorden:

1. Hoe kunnen we het percentage proefleden die daadwerkelijk lid worden verhogen?
2. Hoe kunnen we de ervaring van de sportschool bezoeker verbeteren?
3. Hoe kunnen we proefleden welkom laten voelen op onze sportschool?
4. Hoe kunnen we proefleden aan ons binden?
5. Hoe overtuig je mensen na het volgen van een proefles om lid te worden van een sportschool?
6. Hoe bouw je vertrouwen op bij potentiële leden tijdens hun proefles?
7. Hoe kunnen we de proeflessen van onze sportschool onderscheiden van concurrenten?
8. Hoe stimuleer je mensen om na een proefles de volgende stap te zetten en zich aan te melden voor een lidmaatschap?
9. Hoe kunnen we waarde toevoegen tijdens proeflessen die mensen motiveren om lid te worden van de sportschool?
10. Hoe kunnen we zorgen dat de drempel voor een proefles hoog genoeg is dat mensen niet eenmalig komen, maar laag genoeg om geen potentiële klanten af te schrikken.

Bestudeer na afloop van het college:

- Heijne, K., & van der Meer, H. (2019). Road map for creative problem solving techniques: organizing and facilitating group sessions. Gebruik de technieken en de mindsets uit het uittreksel van het boek om toe te passen op je eigen casus. UALo is een mooie techniek om te reflecteren op je eigen ideeën in lijn met de mindset horende bij evaluatie: eerst kijken naar wat goed gaat, dan pas naar wat er beter kan.



Literatuursuggesties en aanbevolen literatuur

- Van Boeijen, A., Daalhuizen, J., & Zijlstra, J. (2020). *Delft design guide: Perspectives, models, approaches, methods*. BIS Publishers.
- Heijne, K., & van der Meer, H. (2019). *Road map for creative problem solving techniques: organizing and facilitating group sessions*. Boom uitgevers Amsterdam.
- 101 ideeën voor ideeën: Vindingrijker in je eentje met een zee aan beproefde denktechnieken
<https://101ideeen.nl>