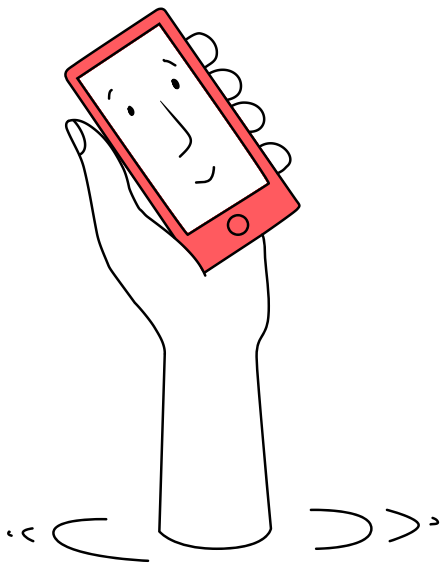




De Prototyping Bible

Hoe echte gebruikers je kunnen helpen slagen

SUE | Behavioural
Design Academy



Let's get you prototyping

Een praktische gids

Ik heb je in het boek het belang van prototyping al aangegeven, maar ik wil je wat meer praktische tips geven, zodat je weet hoe je te werk moet gaan.

“If you don't experiment and fail to learn... you're just maximising your risk to fail big.

Alex Osterwalder



Deze gids helpt je bij de 4 stappen van prototyping:



Wat
wil ik leren?



Hoe
kan ik leren?



Hoe
kan ik prototypes
maken?



Hoe
kan ik de beste
feedback krijgen?

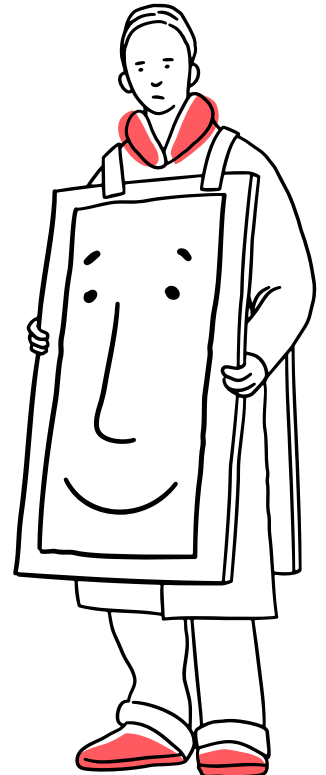


Stap 1: Wat leren?

Op zoek naar de antwoorden die je nodig hebt voor succes

Dus je bent op het punt gekomen dat je een idee, een strategie, een plan, een concept hebt gebaseerd op menselijke inzichten die je hebt verzameld in je SUE | Influence Framework[®]. Je hebt het SWAC Tool[®] gebruikt om ideeën te bedenken die gedrag zullen beïnvloeden, en je hebt een beïnvloedingsstrategie opzet met het 4C model. Nu is het tijd om een prototype te maken. Deel je gedachten met mensen, krijg feedback, en verfijn je ideeën. De meeste mensen denken meteen aan welk prototype ze moeten maken. Maar dat is niet de eerste stap in prototyping. De eerste stap is te gaan zitten - of je nu alleen bent of in een team werkt - en na te denken over welke antwoorden je zoekt om te begrijpen hoe je idee in het echt zal werken.

Je hebt geleerd over de flow van een interventie. Je weet dat er catch, convert, confirm en continue nodig is. Er moet dus meer dan één vraag beantwoord worden. Enkele voorbeelden: "Hoe zullen de mensen over je beleid leren?" "Hoe zal de eerste ervaring met je product zijn?" "Begrijpen de mensen wat ze ermee kunnen doen?" "Begrijpen de mensen wat ze moeten doen bij het zien van de landingspagina?" "Zijn mensen bereid/product te delen?". "Zijn mensen bereid voor je oplossing te betalen?". Zoals je ziet zijn dit allemaal vragen die te maken hebben met verschillende stappen in het 4C Flow Model[®].



TIP: Een valkuil bij prototyping is het maken van een prototype dat te groot is. Stel dat je een idee hebt voor een activiteitscentrum voor patiënten in een kinderziekenhuis. Je zou een prototype kunnen maken dat een schets is van het centrum. Je komt misschien meer te weten over welke kleuren kinderen op de muren zouden willen of welke meubels hun voorkeur hebben. Maar het zal je niet helpen om specifieke vragen te beantwoorden. Hoe zullen ouders over het centrum te weten komen? Hoe kan een dokter een patiënt aanmelden? Hoe krijgen ouders feedback over hoe hun kind het centrum ervaart? Hoe kunnen ze het centrum beoordelen? Die vragen allemaal om verschillende ideeën en prototypes.



Stap 1: Wat leren?

De stap waarin - ik citeer IDEO - je grote idee afbreekt in hapklare stukjes die gemakkelijk gemaakt en getest kunnen worden.

Je actieplan



Actie 1

Gebruik eerst het 4C Flow Model© om de verschillende hapklare stukjes van je strategie of idee te identificeren. Een idee dat gedrag moet veranderen heeft een begin (Catch), midden (Convert), vervolg (Confirm) en einde (Continue).



Actie 2

Visualiseer dan de ervaring - of de human journey - op basis van het 4C Flow Model©. Dit kun je heel globaal doen met post-its of eenvoudige tekeningen. Het is alleen maar om een idee te krijgen van de ervaring van je doelpubliek bij het zien van je idee. Zet elke stap van de reis op een apart stuk papier/post-it zodat je het kunt herschikken als dat nodig is.



Actie 3

Elke stap in de gebruikerservaring heeft vragen die je moet beantwoorden om te begrijpen hoe je idee in de praktijk werkt. Stel vast wat je moet leren. En bedenk heel specifieke vragen die je daar zullen brengen.

Benodigde materialen

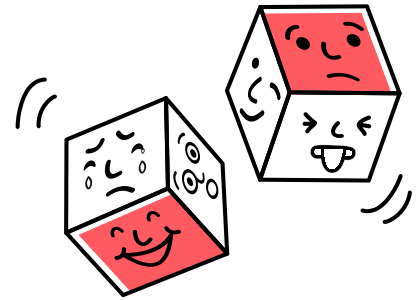
- ✓ Post-its om je user experience uit te werke
- ✓ Een paar A3 papiertjes om je post-its op te plakken
- ✓ Sharpies of permanente markers om op de post-its te schrijven
- ✓ Je Flow Model© om de stappen van je strategie/idee te controleren
- ✓ Tape om je A3 papieren aan de muur te plakken



Stap 2: Hoe leren?

Beslissen welke prototypes je nodig hebt

De tweede stap is kort maar essentieel. Je kunt niet alles leren, dus moet je beslissen wat prioriteit heeft. Je kunt bijna alles prototypen, dus moet je een keuze maken.



Je actieplan



Actie 1

Bepaal eerst **de prioriteiten van de vragen**. Welke antwoorden wil en heb je echt nodig?

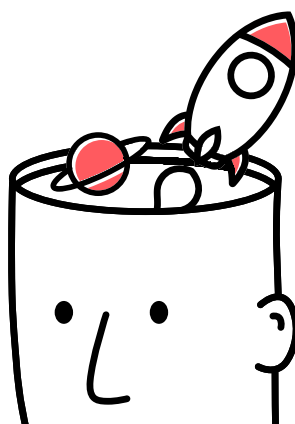


Actie 2

Bepaal dan **welk soort prototype** je helpt die vragen te beantwoorden.

Benodigde materialen

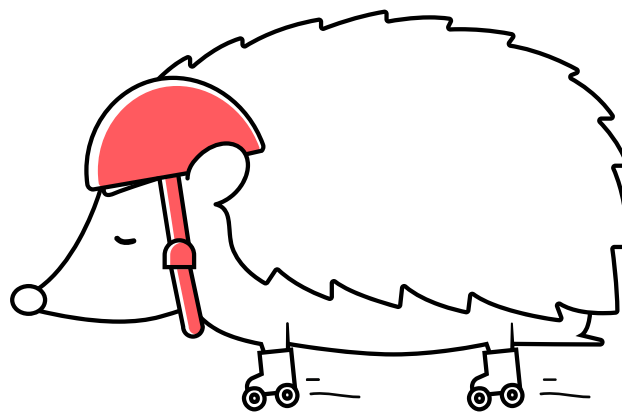
- ✓ Sticky dots om de vragen te selecteren als je dit via dotmocracy wil doen (bijvoorbeeld als je in een team werkt).





TIP: Er zijn grofweg 7 soorten prototypes:

- 1** Modellen: een driedimensioneel object
- 2** Mock-ups: eerste woorden en beelden
- 3** Verhalen: uitleggen in woorden
- 4** Storyboards: een customer journey uittekenen
- 5** Advertenties: een 'nep'advertentie
- 6** Rollenspel: de ervaring naspelen
- 7** Fysieke interventies: aanpassingen doen in een ruimte

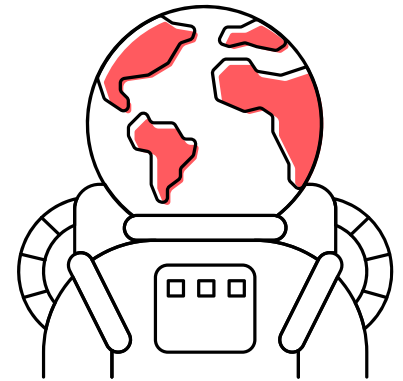




Stap 3: Hoe maken?

Je prototypes klaarmaken

Onthoud dat je voornaamste doel van prototyping het krijgen van feedback is. Het is bedoeld om te leren, zodat je je snel (of op tijd zelfs) kunt aanpassen. Probeer dus geen perfecte prototypes te maken. En laat je niet afschrikken door de gedachte dat je moet tekenen, schrijven of bouwen. Je hoeft geen kunstenaar te zijn om te prototypen. Prototypen is leuk. Prototypen is waar leert en een stap dichterbij succes komt.



Je actieplan



Actie 1

Begin met na te denken over de setting. Beslis waar je je idee wilt delen. Is het in je kantoor of de kamer waar je je hersens over het idee hebt gekraakt? Of wil je je prototype in actie zien in de context waar mensen het in het echt zullen gebruiken? Je context kennen kan nuttig zijn voor je begint te bouwen. Sommige dingen kunnen niet vervoerd worden en moeten op 'locatie' gebouwd worden.

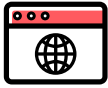


Actie 2A

Stel een prototyping kit samen: dit is gewoon een doos met materialen die je kunt gebruiken voor fysieke of papieren prototyping. Dit is een eenmalige actie. Als je je kit klaar hebt, moet je af en toe de benodigheden controleren. In de materialen sectie geef ik je enkele tips over wat je in je kit moet stoppen.



Je actieplan



Actie 2B



Actie 3

Of neem **een abonnement op een digitaal tool**. Er zijn een paar goede, gratis te gebruiken digitale bronnen waarin je snel digitale prototypes kunt bouwen. Ze zijn perfect om schermen of webpagina's te testen. Ik geef je wat tips in het materialen gedeelte.

En begin dan met bouwen. Het prototype hoeft niet perfect te zijn, alleen realistisch genoeg om je gebruiker te overtuigen. Steek niet te veel geld in je prototype. Gebruik dingen als Keynote of je vrienden of collega's als acteurs. Je prototype kan immers afgekeurd worden en in het vierkante archief (ook bekend als de prullenbak) terecht komen. Nou ja, de papieren, hopelijk niet je vrienden. Maar je begrijpt wel wat ik bedoel. Het moet eenvoudig zijn en gericht op wat je wilt laten testen.

Voorbeelden van prototypes





Stap 3: Materialen

Materialen voor in een prototyping kit

- ✓ Schaar
- ✓ Plakband
- ✓ Karton
- ✓ Whiteboard markers
- ✓ Post-its
- ✓ Klei
- ✓ Gekleurde Stiften
- ✓ Touw
- ✓ Lijm
- ✓ Legoblokjes
- ✓ Foam materiaal
- ✓ Elastiekjes
- ✓ Gewoon wit papier (A4 & A3)
- ✓ Gekleurd papier
- ✓ Permanent markers zwart & rood
- ✓ Lineaal
- ✓ Punaises & paper clips
- ✓ Kartonsnijder

Je actieplan



InVision: Ons favoriete digitale prototyping tool. De beste eigenschap van InVision is misschien wel het beheer van project feedback. Opdrachtgevers en ontwerpteams kunnen gemakkelijk direct op het prototype commentaar geven. Prijs: Gratis.



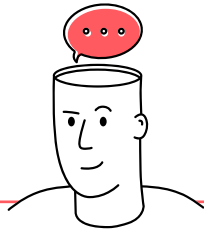
Origami Studio: Origami werd oorspronkelijk door Facebook ontwikkeld om hun teams te helpen bij het bouwen en ontwerpen van producten. Zodra het geïnstalleerd is, kun je beginnen met het maken van ontwerpconcepten die scrollen, tikken, swipen en paginalinks simuleren. Origami's documentatie, tutorials en how-to video's maken het gemakkelijk om aan de slag te gaan. Prijs: Gratis / MAC.



Proto.io: Met Proto.io kun je met kant-en-klare sjablonen voor websites en apps snel aan een project beginnen. De hele app draait op het web, zodat je Proto.io op elk platform kunt draaien. Proto.io heeft onlangs plugins uitgebracht waarmee je Sketch en Photoshop ontwerpen kunt integreren via een eenvoudige drag-and-drop. Prijs: Gratis.



Easee: Als je bedenkt dat dit product een passieproject is van Steven Fabre, is Easee een van de indrukwekkendste prototyping gereedschappen die er zijn. In zijn Medium post zegt Fabre dat het doel van Easee was om ontwerpers te helpen mooie animaties voor het web te bouwen zonder code te hoeven schrijven. Met Easee kun je lagen uit Sketch en Photoshop verslepen en beginnen animeren. Prijs: Basis gratis (onbeperkt \$10/maand).

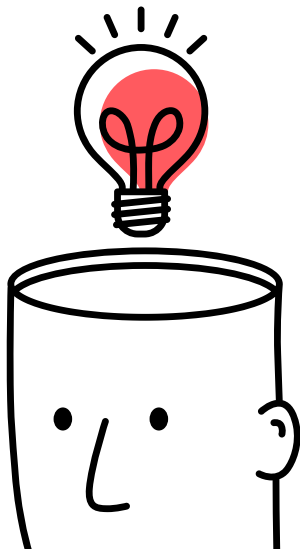


Stap 4: Feedback krijgen

Klaar om te leren

Dit is het spannendste deel van het proces: Je krijgt te horen wat je gebruiker van je idee vindt en krijgt input om je plan beter te maken. Je krijgt te zien wat mensen echt belangrijk vinden en welke onderdelen van je interventie nog wat verbetering behoeven. Je zult versteld staan van wat je te weten komt. De 'die zag ik niet aankomen' ervaring zal je ook overkomen. En als dat gebeurt, sta dan even stil en bedenk wat er gebeurd zou zijn als je die ervaring niet had en gewoon met je idee door was gegaan - je productie- en of mediabudget wegblazend (of je reputatie of gevoel van eigenwaarde om zeep helpend als je de mislukking je persoonlijk aantrekt).

En om je nog een reden te geven om te V.E.R.L.I.E.F.D. te worden op prototyping. Je krijgt de reacties van de gebruiker. Dus, als je je idee moet pitchen aan je manager, investeerder, team, of wie dan ook; pitcht je niet een idee dat jij wilt, maar een idee dat de gebruiker wil. En je hebt de citaten of het beeldmateriaal om dat te bewijzen. Je hebt ook genoeg gebruikersargumenten voor eventuele laatste twijfels weg te nemen. Om je een voorbeeld te geven. Wij hebben zo vaak gehoord: onze doelgroep geeft de voorkeur aan positieve teksten. Dat past bij onze corporate values. Je zou kunnen antwoorden: dat dacht ik ook, net als jij. Maar de waarheid is: Het voorstel dat een pain liet zien kreeg de voorkeur van 98% van de gebruikers - dat met een gain slechts van 2%. Je kan een punt maken waar geen speld tussen te krijgen is. Zie je hoe prototyping in je voordeel kan werken?



Je actieplan



Actie 1

Bepaal wat voor soort feedback je zoekt. Wil je feedback over de eerste indruk van een idee? Ben je benieuwd wat mensen van de naam vinden? Maak een lijst van je feedbackdoelen om bij je te houden tijdens het testen.



Actie 2

Maak een script als je kwalitatief onderzoek doet. Gebruik de vaardigheden die je in de bouwsteen Behaviour hebt geleerd om het meeste uit het testen te halen. Lees de interviewbijbel nog eens door.



Actie 3

Ontwerp openheid, blij neutraal en pas je desnoods ter plekke aan. Leg deelnemers uit dat je er alleen bent om te leren, en dat het allemaal werk in uitvoering is. Verdedig of verkoop niet. Moedig deelnemers aan om op het idee voort te bouwen. Voeg tijdens de test onderdelen toe of 'kill your darlings'.



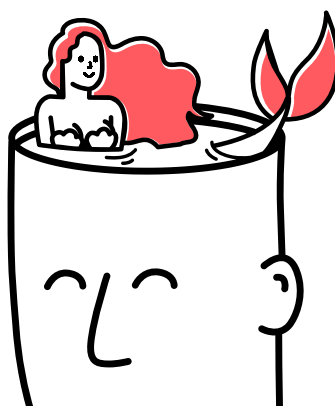
Action 4

Leg bij het testen feedback vast. We houden ervan onze tests op video of tenminste met geluid op te nemen. Maar zorg ervoor dat er niet te veel mensen in de testruimte zijn. Je kunt een webcam opzetten en andere mensen laten meekijken in de kamer ernaast.



Actie 5

Deel en analyseer vervolgens je inzichten. Wat sprak de respondent het meeste aan? Waar werden ze enthousiast van? Wat zou hen van het idee overtuigen? Wat heeft verbetering? Wat mislukte? Wat moet je uitgebreider testen?



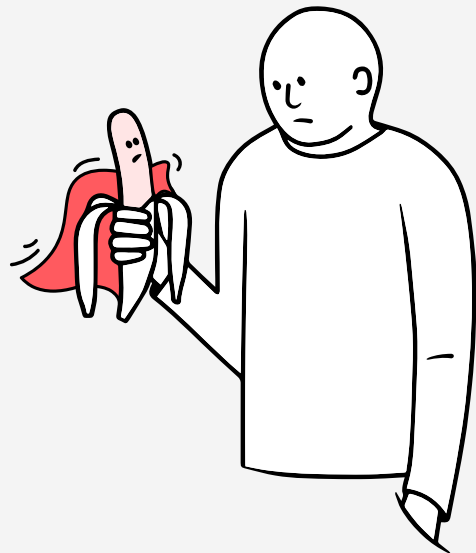
Benodigde materialen

- ✓ Smart phone met een goede camera of een webcam
- ✓ Audio recorder
- ✓ Pen en papier

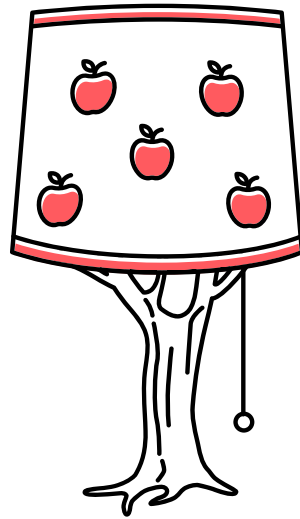
Dat is het: dit is het einde van de prototyping bijbel. Nu is het aan jou: Ga op jacht naar de feedback die je ideeën tot succes zal maken. Nog een laatste tip: Maak foto's van het hele prototyping proces, van bouwen tot testen. Het is een handig naslagwerk, maar ook uitstekend materiaal voor een pitch presentatie. En een opmerkelijke herinnering aan een geweldige tijd. Ik eindig met een citaat van iemand die enkele succesvolle producten gelanceerd heeft.

“Your most unhappy customers are your greatest source of learning.”

Bill Gates



P.S. Ik dank de open-source bronnen van IDEO voor inspiratie en alle mensen die de foto's van hun prototypes online zetten of lijsten maakten van digitale prototyping tools. Ik heb geen credits, maar wel mijn oprechte dank voor jullie allemaal.



SUE | Behavioural Design Academy

Prototyping Bible

4 stappen voor prototyping succes

