

Artevelde Academy – Expertise Netwerk Communicatie, Media & Design

**Cursusomschrijving – PGR Experience Architect  
Academiejaar 2023 -2024**

**Dieter Wullaert & Maarten Hazebroek**

09 234 86 66 – 0923 49 201

[dieter.wullaert@arteveldehs.be](mailto:dieter.wullaert@arteveldehs.be) - [maarten.hazebroek@arteveldehs.be](mailto:maarten.hazebroek@arteveldehs.be)

# Inhoud

Waarom deze opleiding?	3
Onderwijsmethodologie	3
Werkstuk en evaluatie	3
Cursusinhoud	5
<b>Intro</b>	<b>5</b>
Lessen	5
<b>1 User Research</b>	<b>5</b>
Leerdoelen	5
Lesmateriaal (boeken & online artikels)	5
Lessen	6
<b>2 Ideation &amp; Visiontyping</b>	<b>6</b>
Leerdoelen	6
Lesmateriaal (boeken & online artikels)	6
Lessen	7
<b>3 From idea to MVP</b>	<b>7</b>
Leerdoelen	7
Lesmateriaal (boeken & online artikels)	7
Lessen	7
<b>4 Go-to-Market</b>	<b>8</b>
Leerdoelen	8
Lesmateriaal (boeken & online artikels)	8
Lessen	8
<b>5 Module 5: Run mode</b>	<b>9</b>
Leerdoelen	9
Lesmateriaal (boeken & online artikels)	9
Lessen	9

## Waarom deze opleiding?

De steeds toenemende digitalisering van onze maatschappij dwingt bedrijven om sneller en creatiever te innoveren. Tegelijk verwachten klanten en eindgebruikers steeds beter wordende gebruikerservaringen. In het postgraduaat Experience Architect bieden we antwoorden op deze uitdagingen.

## Onderwijsmethodologie

Het programma is opgebouwd volgens de filosofie van zelfsturend leren en “flipped classroom”.

We voorzien in het nodige lesmateriaal (o.a. boeken, online lesmateriaal ...) en verwachten dat je de nodige informatie en theoretische achtergrond zelfstandig verwerkt en zo de nodige basiskennis opbouwt.

Vervolgens kunnen we tijdens de contactmomenten focussen op specifieke vragen en praktische cases, in plaats van lange en theoretische hoorcolleges. Tijdens de contactmomenten wordt de theorie verrijkt met inzichten en voorbeelden uit de praktijk en klasdiscussie. Aanwezigheid tijdens deze momenten is niet verplicht maar sterk aanbevolen.

Tenslotte wordt de kennis toegepast in de praktijk d.m.v. een werkstuk. Door effectief aan de slag te gaan met de nieuwverworven kennis en inzichten optimaliseren we de leerervaring.

## Werkstuk en evaluatie

Doorheen het postgraduaat werkt je aan een zelfgekozen project, waarin de opgedane kennis per module toepast wordt in een concrete en praktische context. Het werkstuk kan, maar moet niet, gelinkt zijn aan de huidige professionele context van de cursist: een huidig lopend project bij werkgever/klant, een project uit het verleden dat nooit echt van de grond raakte (omwille van een gebrek aan expertise?), een ‘droomproject’ waar nooit tijd voor lijkt te zijn ...

Per module zal je een aantal concrete opdrachten uitvoeren:

- Module 1: User Research
  - Uitvoeren van kwantitatief en/of kwalitatief onderzoek (mini survey, focusgroep, interview ...)
  - Opstellen van een gebruikerspersona (minstens 1)
  - Uitwerken van de user journey
  - Presentatie voor jury (docent + externe expert) en cursisten met vragen en feedback
- Module 2: Ideation & Visiontyping
  - Toepassen van ideation-technieken om, met een groep stakeholders en/of gebruikers, concepten en oplossingen te bedenken
  - Definiëren van een waarde propositie
  - Concept visualiseren via een high-level prototype (i.e. visiontype)
  - Presentatie voor jury (docent + externe expert) en cursisten met vragen en feedback: Breng het
  - Verslag/reflectierapport: toon het proces en de learnings.
- Module 3: From idea to MVP
  - Opstellen van een high-level backlog voor MVP
  - Evolutie van prototype, inclusief testing, vanaf milestone 2 tot einde module 3
  - Opstellen van een roadmap voor korte en lange termijn
  - Presentatie voor jury (docent + externe expert) en cursisten met vragen en feedback
  - Verslag/reflectierapport: toon het proces en de learnings. Verantwoording van keuzes en iteraties

- Module 4: Go-to-Market
  - Opstellen van een high-level business model
  - Content, channels en KPI's toewijzen aan een user journey map
  - Verzamelen van analytics voor verbeterde gebruikerservaring
  - Verslag/reflectierapport:
    - Toon het proces en de learnings
    - Vul de journey map aan met content, channels en KPI (op basis van deze journey krijg je persoonlijke feedback op het hiervoor afgelegde traject in de eerste 4 modules)
  
- Module 5: Run Mode
  - Overschouwen volledige traject, wat gedaan, geleerd en persoonlijke ontwikkeling
  - Voorstelling op basis van een groepswerk-designsprint

Elk evaluatiemoment telt voor 20% mee. Deelname aan de presentaties is verplicht maar kan indien nodig flexibel ingepland worden.

Bovenstaande items en criteria kan je gebruiken als checklist bij het zoeken en definiëren van een case.

Voor een succesvolle case hou je ook rekening met:

- Thema dat jou persoonlijk aanspreekt en motiveert om er meerdere modules op door te werken
- Afbakening van de “design challenge” niet te eng en niet te breed
- Bereikbaarheid van stakeholders:
  - Gebruikers om te bevragen, visie te toetsen en prototypes te testen
  - Gebruikers, collega's, kennissen om co-creatie sessies voor te faciliteren
  - Management of andere “decision makers” om de strategische keuzes te aan toe te lichten
- Forward planning en stakeholder management  
 Alle lessen, workshops en milestones kan je terugvinden in de kalender op het online leerplatform zodat je tijdig de nodige regelingen kan treffen en afspraken maken

## Cursusinhoud

Deze inhoud is onder voorbehoud. De organisatie behoudt zich het recht voor de opleiding te wijzigen met inspraak van de deelnemende cursisten, op basis van maatregelen opgelegd door de overheid (covid-19) of op basis van wijziging in het partnerschap van de organiserende bedrijven.

## Intro

### Lessen

1. Intro programma: wat is UX, wat is de rol van een Experience Architect, voorstelling programma/modules
2. Intro team & deelnemers: voorstelling van deelnemers en informatie over de keuze van de casus
3. Op punt zetten van de persoonlijke casus

## 1 User Research

Voordat we een duik nemen in het bedenken en ontwerpen van oplossingen is het belangrijk om eerst enkele vragen te stellen. Voor wie zoek ik een oplossing? Welk probleem probeer ik eigenlijk op te lossen? Wie moet ik allemaal betrekken om dit tot een goed einde te brengen? In deze module leer je aan de hand van servicedesign methodes en technieken antwoord te geven op bovenstaande vragen.

We leren je hoe je in een professionele context op een pragmatische manier onderzoek kan doen, hoe je een complexe groep van stakeholders betreft en meeneemt in een design traject en hoe je tegelijk zowel naar “the big picture” kan kijken als naar de kleinste details.

### Leerdoelen

- Aanleren en toepassen van kwalitatieve onderzoekstechnieken
- Aanleren en uitvoeren van kwantitatief onderzoek t.b.v. het formuleren van design randvoorwaarden
- Vormgeven en uitvoeren van een onderzoekstraject
- Voorbereiden en faciliteren van co-creatie sessies
- Creëren van servicedesign deliverables zoals; persona's, customer journeys en service blueprints
- Vertalen van onderzoek naar mogelijkheden om mee te ontwerpen

### Lesmateriaal (boeken & online artikels)

- [This is Service Design Doing](#) - chapters 01, 02, 03, 04, 05, 09, 10
- *Aanbevolen literatuur – facultatief*
  - [Gamestorming](#)

## Lessen

1. Servicedesign: kwantitatief onderzoek (Analytics + marktonderzoek)
2. Servicedesign: kwalitatief onderzoek
3. Servicedesign: persona's & journeys:  
gedetailleerd overzicht verschillende frameworks & toolkits, met voor- en nadelen
4. Voorbereiding milestone 1: review, feedback, coaching
5. Milestone 1: pitch & feedback

## 2 Ideation & Visiontyping

In module 2 gaan we op zoek naar de ideeën en concepten die aan de basis zullen liggen van onze toekomstige producten en diensten. Vanuit de customer journey en de onderzoek conclusies uit module 1, zoeken we naar gerichte momenten waar we de gebruikerservaring kunnen verbeteren. We zoeken antwoorden op de vraag “waar komen goede ideeën vandaan?” en “wat is een goed, innovatief idee?”

We reiken verschillende technieken en frameworks aan om zelf aan idee- en conceptgeneratie te doen, of om dit met een groep te faciliteren. Via co-creatie technieken kunnen we snel van een idee naar ruwe concepten overgaan, waarover feedback gevraagd kan worden en waarmee getest kan worden met de eindgebruiker. Zo leren we vroeg wat er niet werkt en verspillen we geen waardevolle tijd aan ongewenste ideeën.

### Leerdoelen

- Toepassen van ideation-technieken om, met een groep stakeholders en/of gebruikers, concepten en oplossingen te bedenken.
- Selecteren van ideeën
- Uittekenen van een eerste ruw concept van de gebruikerservaring aan de hand van user flows
- Exploreren en valideren van concepten via snelle prototyping

### Lesmateriaal (boeken & online artikels)

- [This is Service Design Doing](#) - chapters '06: Ideation' & '07: Prototyping'
- *Aanbevolen literatuur - facultatief*
  - [Value Proposition Design](#)
  - [Gamestorming](#)
  - [Sprint](#) - chapter 'Tuesday: Sketch'

## Lessen

1. Ideation: intro & overzicht ideation-technieken (focus op idee-generatie)
2. Co-creatie (focus op faciliteren van workshops)
3. Value Proposition design & user flows + huiswerk user testing briefen
4. Feedback user testing + Visiontyping: overzicht high-level prototyping technieken
5. Voorbereiding milestone 1: review, feedback, coaching
6. Milestone 2: pitch value proposition & feedback

## 3 From idea to MVP

*“Ideeën zijn waardeloos zonder een goede uitvoering.”* In deze module verfijnen we ruwe concepten tot een eerste versie van een product: the “minimum viable product”.

We zoomen in op de mogelijkheden van nieuwe technologieën en hoe we deze kunnen toepassen in onze producten en diensten. Vervolgens stellen we ons product scherp door prioriteiten te bepalen, een roadmap op te stellen en onze prototypes op basis hiervan te verfijnen.

## Leerdoelen

- Kunnen formuleren van een toekomstvisie over het product en opstellen van een product roadmap
- Bepalen en aftoetsen van prioriteiten in objectieven en features + opstellen van een product backlog
- Toepassen van technologie om een concept te verfijnen en vertalen naar een (realiseerbaar) product
- Aanbrengen van het basisbegrip van user interface design en prototyping
- Opstellen van een gedetailleerde productbeschrijving via user flows en user stories

## Lesmateriaal (boeken & online artikels)

- *Aanbevolen literatuur - facultatief*
  - UI basics (bonus): [Designing Products People Love](#) en [The Best Interface is No Interface](#)
  - New tech (bonus): [The Inevitable](#)
  - MVP definition & scoping: [Lean UX](#)

## Lessen

1. Product Roadmap
2. MVP definitie, scoping & prioriteren (frameworks & technieken)
3. Detailed prototyping, iteratie & validatie
4. Spotlight: new tech + huiswerk high level backlog
5. Milestone 3: pitch MVP en prototype + feedback

## 4 Go-to-Market

Van zodra er een minimum viable product (MVP) bestaat, moedigt de Experience Architect de organisatie aan om die in een live omgeving te lanceren en te testen. Het bevat alle belangrijkste functionaliteiten om het kerndoel van het digitaal product te testen en te valideren. Binnen de 'go-to-market' module behandelen we alle competenties die de architect in staat stellen om het digitaal product levensvatbaar te maken zowel op economisch, als op commercieel en communicatie-technisch vlak. We leren een business case voor het product opstellen en voorzien de nodige processen om juiste lessen te trekken uit wat gebruikers met ons product aanvangen in een live omgeving.

### Leerdoelen

- Een passend business model opstellen voor het product of de dienstverlening
- Aansturen van marketing team teneinde het product op een goede manier naar de markt te brengen
- Opstellen van een "growth strategy" om het product op de lange termijn succesvol te houden
- Bepalen van "product metrics" om betekenisvolle data over het product te kunnen verzamelen

### Lesmateriaal (boeken & online artikels)

- [This is Service Design Doing](#) - chapters '06: Ideation' & '07: Prototyping'
- *Aanbevolen literatuur - facultatief*
  - [Pitching Ideas: Make People Fall in Love With Your Ideas](#)
  - [Thirst for CRO](#)
  - [Value Proposition Design](#)
  - [Lean UX](#)
  - [Business model generation](#)

### Lessen

1. Business Model Innovation
2. Go-to-market
3. Data & analytics
4. Milestone 4: rapport indienen Go to Market en documenteren van het afgelegde proces
5. Individuele feedback en coaching bij afronden van persoonlijke casus



## 5 Module 5: Run mode

Iteratief werken is een van de kernprincipes van service design en het is ook een bewezen en beproefd onderwijsconcept. In deze module blikken we daarom terug op de 4 vorige modules. We herhalen de leerstof aan de hand van een praktische casus waarbij je in groep aan een nieuwe ontwerpuitdaging werkt. Op deze manier krijg je ook meer inzicht in het nut en de voordelen, als ook de beperkingen, van design sprints.

### Leerdoelen

- Kunnen toepassen van kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeksmethoden
- Ideeën genereren, hypotheses formuleren en prototypes maken + testen
- Sprint planning en opvolging
- Faciliteren
- Iteratief werken in team

### Lesmateriaal (boeken & online artikels)

- *Aanbevolen literatuur – facultatief*
  - [Sprint](#)

### Lessen

1. Sprint intro
2. Sprint research
3. Sprint understand & define
4. Sprint ideate
5. Sprint prototype 1
6. Sprint prototype 2
7. Sprint testing
8. Milestone 5 pitch