



Design Thinking

Unser Arbeitspapier zum Üben, Verstehen und Entwickeln

Was ist eigentlich *Design Thinking*?

- **Design Thinking** ist eine Mischung aus Werkzeugkasten und Methodenkoffer zur Entwicklung von Problemlösungen.
- Hinter **Design Thinking** steckt die Philosophie, dass die Lösungen unbedingt aus der Perspektive der Anwender (Nutzer, Kunden) nutzen stiften müssen.
- Es wird davon ausgegangen, dass sich Lösungen in interdisziplinären Teams am besten entwickeln.
- Außerdem ist eine möglichst gestaltbare, nicht dem Alltag der Problemlöser entsprechende Arbeitsumgebung förderlich.
- Die Lösung erfolgt anhand von 6 verketteten Prozessen, die ggf. iterativ durchlaufen werden.
- Wesentlicher Bestandteil der Problemlösung ist die Interaktion mit denen, die das Problem haben.
- Oder konkreter: **Produkte und Dienstleistungen können NICHT ohne den Austausch mit der avisierten Zielgruppe entwickelt werden!**



Arbeitsanleitung

Allgemein

Rahmenbedingungen

- Dieses Arbeitsmaterial dient dem Kennenlernen von *Design Thinking* und darf keinesfalls als vollständig aufgefasst werden!
- Du brauchst etwas zum Schreiben und ggf. Bastelmaterial
- Nimm dir mindestens 3 Stunden Zeit. Sorge für eine ungestörte Atmosphäre, lege dein Handy weg und schalte Notebook & Co. aus!
- Du brauchst eine Uhr und im Idealfall noch eine weitere Person. Alternativ hast du Kontakt zu einem vertrauten Kunden.*

Durchführung

- Befolge die Arbeitsanweisungen auf den folgenden Folien.
- Es gibt immer je eine Arbeitsanweisung für folgende Arbeitsweisen:
 - Du arbeitest alleine.
 - Du arbeitest mit einer zweiten Person.
 - Du arbeitest alleine und hast Kontakt zu einem vertrauten Kunden.*
- Gehe Schrittweise vor und halte dich möglichst genau an die vorgegebenen Zeitansätze.

* Bitte wende dich wirklich nur an Kunden, zu denen ein absolutes Vertrauensverhältnis und evtl. weitere Partnerschaften bestehen, wenn es für dich die erste Auseinandersetzung mit *Design Thinking* ist! Erkläre deinem Kunden die Situation ganz offen. Andernfalls raten wir von Kundenkontakt zum Kennenlernen von *Design Thinking* ab. Stattdessen kann z.B. mit Passanten auf der Straße getestet werden.

Entwickle Fragen an deine Kunden

Aufgabenstellung



Zuerst musst du deine Aufgabenstellung klären. Frage dich also, welches Problem du lösen möchtest. Als etwas greifbarere Aufgabe könnte es auch die Frage nach einer neueren, besseren Variante eines bestehenden Produktes sein.

Deine Problemstellung/Aufgabe:

Wenn dir keine Aufgabenstellung einfällt, entwickle doch einfach einen *Verkaufsautomaten für Frischelebensmittel*.

Klärung der Aufgabenstellung

Phase 1: Verstehen



Damit du deine Aufgabe gleich mit dem richtigen Kundenfokus beginnst, überlege dir 5 Fragen an deine Kunden, damit du einen Eindruck von seinen Anforderungen, Vorstellungen und Bedürfnissen bekommst.

Frage 1:

Frage 2:

Frage 3:

Frage 4:

Frage 5:

Zeitansatz:
ca. 20 Minuten

Du arbeitest alleine	Du arbeitest mit einer zweiten Person	Du arbeitest alleine und hast Kontakt zu einem vertrauten Kunden
Vorgehen siehe oben!	Vorgehen siehe oben! Beide Personen sollen eigene Fragen entwickeln!	Vorgehen siehe oben!

Interview zur Bedürfnisklärung

Phase 2: Beobachten



Stelle deinem Gegenüber die 5 Fragen, die du dir überlegt hast. Frage nach jeder Antwort 5 Mal hintereinander „Warum?“, um ein Gefühl für die Beweggründe deines Gegenübers zu erhalten.

<p>Frage 1 >>Antwort<< 1. Warum? >>Antwort<< 2. Warum? >>Antwort<< 3. Warum? >>Antwort<< 4. Warum? >>Antwort<< 5. Warum? >>Antwort<<</p>	<p>Frage 2 >>Antwort<< 1. Warum? >>Antwort<< 2. Warum? >>Antwort<< 3. Warum? >>Antwort<< 4. Warum? >>Antwort<< 5. Warum? >>Antwort<<</p>	<p>Frage 3 >>Antwort<< 1. Warum? >>Antwort<< 2. Warum? >>Antwort<< 3. Warum? >>Antwort<< 4. Warum? >>Antwort<< 5. Warum? >>Antwort<<</p>	<p>Frage 4 >>Antwort<< 1. Warum? >>Antwort<< 2. Warum? >>Antwort<< 3. Warum? >>Antwort<< 4. Warum? >>Antwort<< 5. Warum? >>Antwort<<</p>	<p>Frage 5 >>Antwort<< 1. Warum? >>Antwort<< 2. Warum? >>Antwort<< 3. Warum? >>Antwort<< 4. Warum? >>Antwort<< 5. Warum? >>Antwort<<</p>
--	--	--	--	--

Du arbeitest alleine	Du arbeitest mit einer zweiten Person	Du arbeitest alleine und hast Kontakt zu einem vertrauten Kunden
Interviewe zur Fragenklärung Passanten, Kollegen oder versuche es selbst mit einem Perspektivwechsel (nicht optimal)!	Stellt euch die Fragen gegenseitig.	Interviewe deinen Kunden! Sei bei den Warum-Fragen nachdrücklich, aber bleibe freundlich. Versuche zu verstehen.

Bedürfnis formulieren

Phase 3: Sichtweise definieren



Bitte formuliere nun die wohl wichtigste Frage deiner Design Challenge. Welches Bedürfnis hat der Kunde, auf welche Weise könnte er es befriedigen und was braucht er dazu? Versuche dies möglichst emphatisch und gerne etwas übertrieben zu formulieren. Nutze die Erkenntnisse aus den 30 Antworten!

Beispieltext:

unsere Händler befähigen, ihre Frische Ware jederzeit bequem anzubieten

Wie können wir

Beispieltext:

mehr Ware verkaufen kann, seine Lager optimal nutzt und weniger wegwerfen muss

damit er/sie

Beispieltext:

der Marktführerschaft

und damit das Ziel **erreicht?**

Zeitansatz:
ca. 20 Minuten

Du arbeitest alleine	Du arbeitest mit einer zweiten Person	Du arbeitest alleine und hast Kontakt zu einem vertrauten Kunden
Vorgehen siehe oben!	Vorgehen siehe oben! Beide Personen sollen eigene Formulierungen entwickeln!	Vorgehen siehe oben!

Ideen entwickeln und bewerten

Phase 4: Ideen entwickeln

Entwickle nun 5 unterschiedliche Ideen, die eine Lösung für die in der Bedürfnisformulierung definierten Aufgabenstellung darstellt. Bewerte die Ideen anschließend. Erstelle dazu eine Liste mit Bewertungskriterien und vergebe Punkte (z.B. 0 bis 10). Die Idee mit der höchsten Punktzahl gilt als die beste.

Bewertungskriterien	Idee 1	Idee 2	Idee 3	Idee 4	Idee 5
Kriterium 1	1	8	0	10	5
Kriterium 2	5	4	3	8	3
...
Kriterium <i>n</i>	3	4	3	10	4
Summe der Punkte	12	18	7	34	16

Zeitansatz:
ca. 30 Minuten

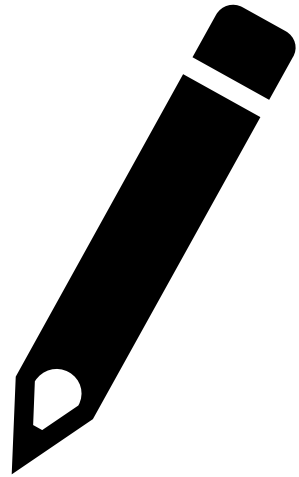
Beste Lösung

Du arbeitest alleine	Du arbeitest mit einer zweiten Person	Du arbeitest alleine und hast Kontakt zu einem vertrauten Kunden
Bewerte deine Ideen selbst!	Bewertet eure Ideen gegenseitig!	Lass deine Ideen von deinem Kunden bewerten!

Skizziere einen Prototypen

Phase 5: Prototypen entwickeln

Skizziere einen Prototypen deiner am besten bewerteten Lösung.



Zeitansatz:
ca. 20 Minuten

Du arbeitest alleine	Du arbeitest mit einer zweiten Person	Du arbeitest alleine und hast Kontakt zu einem vertrauten Kunden
Vorgehen siehe oben!	Vorgehen siehe oben!	Vorgehen siehe oben!

Baue und teste deinen Prototypen

Phase 6: Testen

Jetzt kommt das Bastelmaterial zum Einsatz. Bastele den zuvor skizzierten Prototypen und teste ihn. Verbessere ihn durch Iterationen und stelle die Zwischenschritte ggf. deinem Gegenüber oder Kunden vor.



Zeitansatz:
ca. 1 Stunde

Du arbeitest alleine

Vorgehen siehe oben! Teste und verbessere alleine.

Du arbeitest mit einer zweiten Person

Vorgehen siehe oben! Testet eure Prototypen gegenseitig.

Du arbeitest alleine und hast Kontakt zu einem vertrauten Kunden

Vorgehen siehe oben! Lass deinen Kunden den Prototypen testen.

Und jetzt?

Eigene Beobachtungen

- Wie ist es dir beim Durchlaufen der 6 Phasen gegangen? Wie hat es sich angefühlt?
- Hast du einen Prototypen testen können?
- Falls du keinen Prototypen getestet hast: Warum nicht?
- Hattest du Schwierigkeiten? Wenn ja, welche?
- Was ist dir leicht gefallen?
- Hast du vielleicht eine Sichtweise entwickeln können, die du vorher nicht hattest?
- Konntest du Erkenntnisse gewinnen, die du vorher nicht hattest?

Hinweise und Ratschläge

- Dieses Arbeitspapier dient dem Kennenlernen von *Design Thinking*. Im Idealfall solltest du nun ein gutes Gefühl für kundenzentriertes Arbeiten haben.
- Wenn du nicht erfolgreich warst und nun glaubst, dass dir *Design Thinking* nichts bringt, buche einen moderierten Workshop mit dir unbekanntem Teilnehmern.
- Wenn du *Design Thinking* nun für dein Unternehmen verwenden willst solltest du nun weitere Literatur dazu lesen. Diese gibt es zahlreich kostenlos im Internet oder als gut dokumentierte Bücher.
- Außerdem: Plane die Einführung von *Design Thinking* in deinem Unternehmen im Detail und lasse dich ggf. dabei unterstützen.

Gerne beraten wir euch zum Thema
Design Thinking!
Informationen und Kontakt unter:

<https://valueversitas.com/design-thinking>

VALUEversitas UG (haftungsbeschränkt)
Mergenthalerallee 73-75
65760 Eschborn

E-Mail: info@valueversitas.com
Webseite: www.valueversitas.com
Telefon: +49 (0) 6196 2048501

Haftungsausschluss: Wir übernehmen keinerlei Haftung für in diesem Dokument enthaltene Links. Weiterhin übernehmen wir keine Haftung für Schäden, die dem Anwender oder seinem Kunden infolge der Anwendung dieses Dokumentes ohne die Moderation durch VALUEversitas entstanden sind.

