

Done, not perfect

5 – Design Thinking

Flexibilität, Agilität und Innovationskraft sind in der heutigen VUCA*-Welt entscheidende Erfolgsfaktoren. Design Thinking ist eine Innovationsmethode, die dabei unterstützt, kundenorientierte Ergebnisse bei komplexen Problemen zu entwickeln.

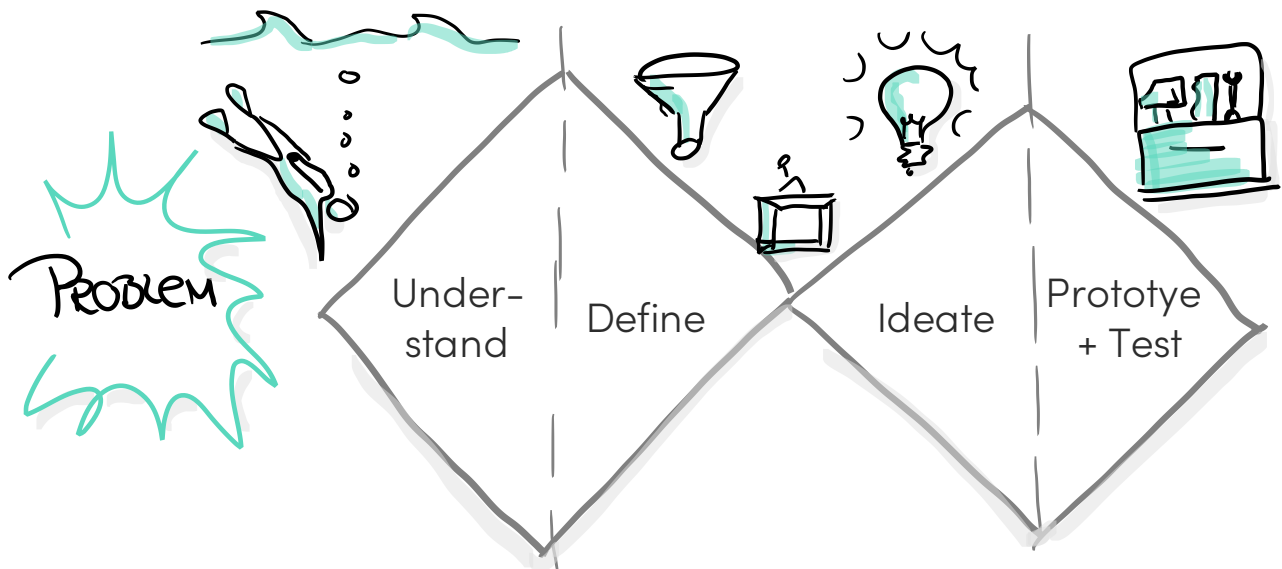
Design Thinking ermöglicht eine spielerische Form der Zusammenarbeit, bei der man neugierig auf Problemstellungen schaut und auch scheinbar Unerreichbares ernsthaft diskutiert. Genau genommen ist Design Thinking nicht eine Methode, sondern es umfasst eine Vielzahl von Methoden. Verfechter von Design Thinking sagen sogar, dass es vielmehr ein Mindset ist und eine neue Art zu denken und miteinander zu arbeiten.

Merkmal von Design Thinking ist, dass man sich durch einen definierten Prozess schrittweise und iterativ einem Ziel annähert.

Es gibt verschiedene Prozessmodelle. Ein häufig genutztes Modell ist der links dargestellte «Double Diamond»-Pro-

zess. Er läuft in den Phasen **Understand** (Ausgangslage verstehen und den Kunden mit seinen Bedürfnissen, Herausforderungen, Zielen, Motivatoren verstehen), **Define** (Erkenntnisse ableiten und das Problem rahmen), **Ideate** (neue Ideen mit Kreativitätstechniken entwickeln) und zuletzt **Prototype** und **Testing**.

Dabei öffnet sich in der ersten Phase das Denken; es werden viele Optionen zugelassen (divergent thinking). Danach wird das Problem konkretisiert und eingegrenzt (convergent thinking). In der Ideation-Phase wird das Denken wieder offen, wild und breit, wohingegen beim Prototyping und Testing konkret einzelne Lösungen ausgearbeitet und geprüft werden.

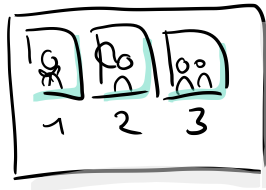


Tool: Prototyping

Ein wichtiger Schritt im Design-Thinking-Prozess ist das Prototyping. Der Devise «done, not perfect» folgend, werden sehr früh Prototypen angefertigt und mit Experten und Kunden getestet. Dies ermöglicht schnelle Feedback- und Lernzyklen ohne grosse Investition. Fehler zu machen, ist so nicht unerwünscht und teuer, sondern erwünscht und lehrreich. Getreu dem Motto «fail early, fail safe, fail cheap».

Prototypen dienen dazu, Annahmen zu testen, die Kommunikation im Team zu verbessern, Probleme aufzudecken, Projektrisiken zu reduzieren und frühzeitig Kundenfeedback zu integrieren.

Prototypen können ganz verschiedene Formen annehmen. Nachfolgend sind sechs gängige Arten des Prototyping beschrieben.



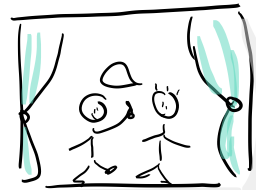
Storyboard

Eine zeichnerische Version eines Drehbuchs oder die Visualisierung eines Konzeptes.



Storytelling

Eine Erzählmethode, bei der die Geschichte des Kunden oder Nutzers erzählt wird.



Service-Theater

Prozesse oder Dienstleistungen werden mit Hilfe von Schauspielern auf einer Bühne dargestellt.



Desktop Walkthrough

In einer Miniatur-Version / Modell der Umgebung wird ein Ablauf nachgespielt.



Elevator Pitch

Eine Idee wird auf das Wesentliche reduziert und man versucht in 1 min zu überzeugen.



Paper Prototype

Ein Produkt oder eine Software wird mit Hilfe von Papier und Stift dargestellt.

Mehr erfahren

Digicomp Angebote

- ★ Kurs: Innovation und Design Thinking («IDT»)
- ★ Workshop: Probleme kreativ lösen mit der Walt-Disney-Methode («WALD»)
- ★ Kurs: Facilitation – Visualisierung & Kreativitätstechniken («FACILI»)
- ★ Video – Introduction to Design Thinking («DEV241»)

Literatur

- ★ Lewrick, M. und Kollegen (2018). Das Design Thinking Playbook: mit traditionellen, aktuellen und zukünftigen Erfolgsfaktoren.

- ★ Stickdorn, M. und Kollegen (2011). This is service design thinking: Basics, tools, cases.

- ★ Uebernickel und Kollegen (2015). Design Thinking: Das Handbuch.

Links

- ★ YouTube: IDEO Tips for how to prototype a service
- ★ YouTube: IDEO Workshop part 4: Prototyping
- ★ YouTube: Prototyping for ELMOs Monster Maker iPhone