



# Design Thinking

Eine Hands-On Einführung

Godehard Gerling  
Managing Partner, go3consulting

# Neue Ideen entwickeln!

## 1. Beobachte das Problem!

Wie stellt sich das Problem dar, welche Thematik hat der Kunde? Was lässt sich beobachten? Was ergibt sich im Gespräch? Finde das wirkliche Problem! Achte dabei auf Geschichten (Stories), die erzählt werden!

Werkzeuge zum besseren Verstehen von Geschichten:

### Widersprüche

Inkonsistenzen in Verhalten, Kontext, oder den erzählten Geschichten.

### Normen

Ungeschriebene Verhaltensregeln, die sich in moralischen Standards, Vertuschungsversuchen, "sollte eigentlich" und "sollte eigentlich nicht" offenbaren.

### Erfolge und Fehlschläge

Um das "Warum" einer Situation zu verstehen, muss man die Geschichten von Erfolgen und Fehlschlägen die mit der Situation verbunden werden, interpretieren.

5 Min

## 2. Vertiefe die Thematik und hake nach!

Welche Themen, Gefühle, Motivationen sind bei der Beobachtung des Anwenders und im Anwender-Interview rund um das Thema sichtbar geworden?

Die offensichtlichen Realitäten werden leicht übersehen:

### Suche nach Brüchen in Anwendung, Nutzbarkeit und Bedeutung.:

- Anwendung – zu lösende Probleme
- Nutzbarkeit – physische Ergonomie, kognitive Sinnhaftigkeit]
- Bedeutung – organisierender oder kultureller Rahmen

### Stelle dumme Fragen!

Erzeuge Energie im Interview!

### Stelle regelmässig die Frage nach dem "Warum"!

5 Min

# Neue Ideen entwickeln!

## 3. Erfasse das gewünschte Resultat

Was soll erreicht werden? Was ist das wirklich zu lösende Problem des Kunden (task to be solved)?

Was muss das Ergebnis adressieren:

**Wer**

Wer ist der wirkliche Kunde?

**Bedürfnisse**

Was sind Ihre/Seine wirklichen Bedürfnisse?

**Einsichten**

Dokumentiere Einsichten!

5 Min

## 4. Berücksichtige vorgegebene Bedingungen

Notiere hier weitere Rahmenbedingungen, die sich Dir als zusätzliche Herausforderungen präsentieren:

# Neue Ideen entwickeln!

5. Generiere und skizziere im Team mindestens 5 “kreative” Ideen zur Lösung:

Formuliere das Problem hier:

## Brainstorming-Regeln:

- ★ Bewertung zurückstellen – keine Ideen blockieren
- ★ Volumen erzeugen!
- ★ Nie mehr als eine Diskussion gleichzeitig!
- ★ Überschriften – keine Details!
- ★ Beim Thema bleiben!
- ★ Auf Ideen von Anderen aufbauen!
- ★ Mit Bildern arbeiten!
- ★ Zu “verrückten” Ideen ermutigen!

(Post its später hier aufkleben!)

10 Min

# Neue Ideen entwickeln!

## 6. Lösungsvorschlag aus der Reflektion der generierten Ideen erarbeiten!

Stelle die Lösung hier dar:

5 Min

# Neue Ideen entwickeln!

## 7. Baue einen Prototyp

Nutze was immer Du brauchst, um einen ersten Prototypen zu bauen, zu skizzieren oder anderweitig darzustellen. Alle vorhandenen Hilfsmittel sind erlaubt. Denkbar sind z.B. Modelle, Skizzen, Ablaufpläne, Darstellungen etc.

Prototypen dienen vielen Aufgaben

### Prototyp

Ein Prototyp wird in dem expliziten Verständnis erzeugt, dass er nicht das fertige Produkt- oder Dienstleistungserlebnis abbildet, sondern als Denkanregung auf dem Weg zum endgültigen Produkt oder der endgültigen (Service) Erfahrung dient.

### Anwendung für Prototypen

- Eine Idee kommunizieren
- Eine Idee ausprobieren.
- Verstehen, was die wirklichen Themen sind

15 Min

# Neue Ideen entwickeln!

## 8. Teste den Prototypen und hole Dir Feedback

Teste den Prototypen selbst, lass ihn von anderen potentiellen Nutzern testen und hole Dir Feedback!

Was funktioniert?

Was könnte verbessert werden?

Offene Fragen?

Weitere Ideen?

10 Min

# Neue Ideen entwickeln!

## 9. Formuliere nächste Schritte

Wie hat sich die Sichtweise auf das Problem geändert? Welches weitere Vorgehen wäre jetzt denkbar?

*5 Min*

## 10. Abschluss und Reflektion des Prozesses

Wie ist es Dir mit dem Prozess ergangen? Was war anders? Gab es neue Erkenntnisse und wenn ja, welche?

*3 Min*