

# Design Thinking: Der Weg zum Kunden

Bau Dir Deine Problemlösung! Knallbuntes Klebeband, Luftballons und Legosteine: Als ich die Workshop-Location betrete, fühle ich mich zurückgeworfen in alte Zeiten. Wir sind insgesamt 25 Teilnehmer, die an diesem Nachmittag die aktuell sehr angesagte Innovationsmethode kennenlernen und erleben, wie man durch Design Thinking auf kreative Weise Probleme lösen kann. Die cleane Workshop-Location bietet viel Raum und freie Fläche, die wir in den kommenden Stunden nutzen werden. Zum Teil sind die Wände und Fenster schon mit bunten Tapes und Post-its präpariert. Selbst auf dem Boden kleben Schriftzüge und Symbole



**Was ursprünglich als Innovationsmethode für Produkte und Services genutzt wurde, wird inzwischen als Ansatz eingesetzt, um anwenderorientierte Lösungen zu finden.** Die grundlegenden Elemente sind neben dem Prozess möglichst vielfältige, interdisziplinäre Teams sowie offene, mobile Raumkonzepte. Damit ist Design Thinking eine effektive Arbeitsmethode, wie Innovationsberaterin Mela Chu bei der Einführung betont. „Es ist aber vor allem auch ein Mind-Set, das die Sicht auf Probleme und deren Lösungen ändert.“ Bevor wir richtig loslegen, erklärt sie uns die Grundprinzipien: eine offene, positive und neugierige Haltung, Mut zu experimentellem Denken, handlungsorientiertes Agieren. „Habt keine Angst vor Fehlern, sondern traut euch! Es geht ums Machen – nur durch Ausprobieren sammeln wir neue Erkenntnisse.“

Der klassische Design-Thinking-Prozess besteht aus fünf Phasen. Zunächst gilt es, das Problemfeld und die Zielgruppe durch Beobachten und Befragen zu verstehen, und zwar im Lebensalltag der Interessengruppen. Die so gewonnenen Einsichten tauschen die Teammitglieder im Anschluss untereinander aus und verknüpfen sie zu einem Gesamtbild. Visualisierungen helfen dabei, die Informationen anschaulich zusammenzufassen. Dann folgt das Generieren von Ideen. Hier gilt: Je mehr, desto besser. Aus den vielversprechendsten entstehen

so schnell wie möglich Prototypen, um sie greifbar zu machen. Hier ist erlaubt, was gefällt – oder was eben zur Hand ist: Pappe, Knete, Legosteine. Aber auch Rollenspiele oder Storytelling sind möglich. Sobald der Prototyp konkrete Formen angenommen hat, wird er der Zielgruppe präsentiert.

Die einzelnen Phasen müssen nicht linear durchlaufen werden. Prinzipiell sind beliebige Sprünge möglich. „Design Thinking lebt vom Wiederholen der verschiedenen Schritte und dem Wechselspiel aus Beobachten, Interpretieren, Hypothesen aufstellen und Ausprobieren“, so Mela Chu. Ebenso frei bewegt man sich idealerweise auch im Raum. Deshalb fordert uns Mela Chu auf, möglichst wenig zu sitzen und die Wände sowie Fenster als Arbeitsfläche zu nutzen. Wir finden uns in Teams zusammen und bekommen eine Ausgangsfragestellung, die wir im Laufe des Workshops bearbeiten. In kurzen Sprints durchlaufen wir die einzelnen Phasen. Nach knapp vier Stunden haben wir es tatsächlich geschafft, pro Team jeweils eine Idee samt Prototypen auszuarbeiten. Statt der Zielgruppe präsentieren wir ihn innerhalb der gesamten Gruppe und bewerten gegenseitig die Ideen der anderen Teams. Mit einem kurzen Resümee endet der Workshop. „Das Spannende am Design Thinking ist, dass man am Anfang nie weiß, was am Ende rauskommt“, fasst Mela Chu zusammen. „Durch diese Methode ist wirklich jeder in der Lage, Lösungen für alle möglichen Probleme zu finden.“ **II**