

## Design Thinking

Creatief oplossingen bedenken vanuit gebruiker en maatschappij.

Design Thinking is een methode die gebruik maakt van de ontwerpers gevoeligheid en methoden om behoeften te koppelen aan wat technisch mogelijk is en wat een probleem, visie of vraagstuk om kan zetten in mooie oplossingen en kansen.

Dit concept is breed toe te passen op verschillende vraagstukken, waaronder sociale vraagstukken. Het is namelijk een methode die je helpt om innovatie een richting te geven: mensgericht en met behulp van cocreatie. Design Thinking is niet alleen mensgericht in de zin van de producten en diensten die ermee ontwikkeld worden, het hele proces is mensgericht. Tijdens het proces van Design Thinking wordt geprobeerd de bestaande klantbehoeften en -problemen aan te pakken, gecombineerd met begrip krijgen voor gevoelens van de klant over het product. Het steunt daarom ook op ons vermogen om: intuïtief te zijn, patronen te herkennen, ideeën te construeren die emotionele betekenis hebben en tegelijkertijd functioneel zijn en dat we ons uitdrukken via meer wegen dan alleen maar woorden en symbolen.

Design Thinking focust op het gehele systeem in plaats van bepaalde onderdelen en heeft als doel om innovatie te bewerkstelligen waarbij de toekomstige behoeften van de (eind)gebruiker in acht worden genomen.

Het proces van Design Thinking kenmerkt zich door een holistische aanpak met een constructief en positief perspectief waarbij de (eind)gebruiker centraal staat.

### Design Thinking en Implementatiekunst

Design Thinking is een interventie op de bovenstroom. De focus ligt op begeleiding bij het proces en de inhoud. Het is een methode om groepen te helpen antwoorden te formuleren op problemen die zich in de bovenstroom bevinden.

In de oplossing, echter, speelt de onderstroom wel degelijk een rol. Je neemt namelijk de belevingsaspecten van de (eind)gebruiker mee. Je leeft je in. En vanuit dat kader ga je een oplossing formuleren.

Daarnaast is het belangrijk bij Design Thinking om te *reframen*. De denkkaders waarmee je het probleem bedenkt, mogen niet dezelfde zijn als waarmee je een oplossing gaat zoeken. Juist door het probleem anders te benaderen verander je je denkwijze en kan je komen tot innovatieve en creatieve oplossingen.

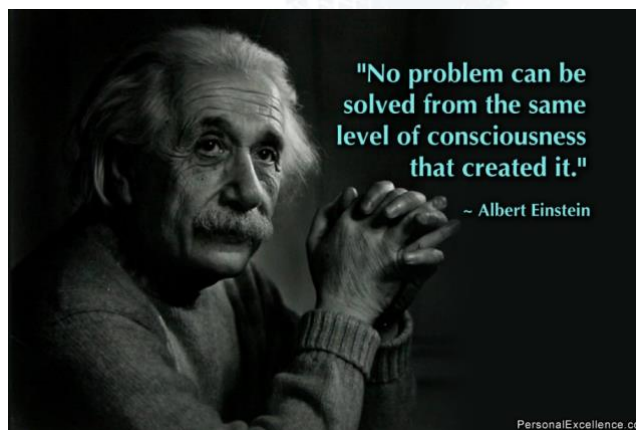
### Rol van Pentascop

Er zijn twee soorten vraagstukken waar Pentascop bij kan ondersteunen: een gerichte vraag van de klant zelf of een verandervraagstuk. Bij de eerste draait de aanpak om procesbegeleiding van de klant om tot een oplossing te komen. Een verandervraagstuk vraagt juist meer aandacht voor de inhoud naast procesbegeleiding en is ook op je eigen werkwijze toe te passen. Bij een verandervraagstuk ga je zelf ook *reframen* en omdenken. Je beperkt je dan niet tot de methodiek overbrengen op degenen die het proces uit gaan voeren.

### Contingenties probleem

Hoewel Design Thinking dus breed toepasbaar is, zijn er wel een paar kenmerken te noemen voor het type vraagstukken waar deze methode zich het beste voor leent.

- Open: moeilijk te definiëren



- Netwerk: veel elementen en stakeholders die samenkomen
- Dynamisch: constante verandering

Soorten vraagstukken waar Design Thinking op toegepast kan worden binnen het sociale domein zijn: publieke veiligheid, levenskwaliteit, publieke gezondheid en duurzaamheid.

#### Profiel van een Design Thinker

Iemand die aan Design Thinking doet voldoet idealiter aan de volgende eigenschappen:

- Empathie: de wereld vanuit verschillende perspectieven voor kunnen voorstellen. Zo kan je je in verschillende mensen verplaatsen zoals klanten maar ook collega's en cliënten. Deze verschillende inzichten kunnen tot inspirerende innovatie leiden.
- Integratief denken: zowel het kleinste detail als het grote plaatje in gedachten kunnen houden. Door hier nieuwe oplossingen voor te bedenken worden de huidige alternatieven verbeterd of overstege.
- Optimisme: uitgaan van de aanname dat hoe moeilijk de uitdaging ook is, er altijd één oplossing is die beter is dan het bestaande alternatief.
- Experimenteel: Design Thinkers stellen vragen en verkennen beperkingen op creatieve manieren waardoor in volledig nieuwe richtingen kan worden gedacht. Ook zijn ze niet bang op elke oplossing op te gooien, hoe gek ook. Door zoveel mogelijk ideeën te verzamelen vergroot je de kans een goede oplossing te vinden.
- Gericht op samenwerking: niet alleen tussen disciplines, maar juist door intrinsiek ook vanuit verschillende invalshoeken te denken. De ideale Design Thinker heeft ruime ervaring in meer dan één vakgebied.

Ook kan je makkelijk schakelen tussen convergeren en divergeren, en weer terug.

#### Stappen in Design Thinking

Design Thinking beslaat verschillende fasen, maar deze overlappen en zijn niet sequentieel.

1. Inspiratie: gaat in op het probleem of de kans die leidt tot de zoektocht naar oplossingen

Aanleiding tot actie is vaak een probleem, doelstelling of kans. Het startpunt van de inspiratie is een samenvatting om het projectteam een *framework* te geven van waar ze kunnen beginnen, ankerpunten waaraan ze de ontwikkelingen kunnen meten en de doelstellingen die gerealiseerd moeten worden. Deze samenvatting is echter geen overzicht van pogingen het antwoord te vormen vóór het probleem helder is. Een goede samenvatting laat ruimte voor serendipiteit en onvoorspelbaarheid, en dat is waar creativiteit kan stromen en baanbrekende ideeën worden geboren. De kunst is om de samenvatting niet te abstract te maken zodat er geen richting is en niet te beperkend wat waarschijnlijk leidt tot een middelmatige oplossing. Wanneer de samenvatting opgesteld is, kan er gekeken worden naar de behoeften van de mensen. Niet door het de (eind)gebruikers te vragen, maar door te kijken naar hun gedragingen komt een scala aan onvoorziene behoeften naar voren die mensen zelf vaak niet kunnen benoemen. Voor een goede analyse moeten de gebruikers worden geobserveerd bij hun dagelijkse doen zodat Design Thinkers zich in kunnen leven in hun behoeften. Je leeft je volledig in in de (eind)gebruiker en als dit gelukt is leidt dit tot een totaal andere manier van nadenken. Je perspectief verschuift van probleem naar kansen en oplossingen. Dit is de voedingsbodem voor creatieve ideeën.

Een methode hiervoor is *empathy mapping*, wat verderop in dit hoofdstuk besproken wordt.

2. **Ideevorming:** het proces van genereren, ontwikkelen en testen van ideeën

Na de gespendeerde tijd in het veld en het uitgevoerde onderzoek komt het team weer bij elkaar. Middels synthese waarbij gekeken wordt naar wat ze gezien en gehoord hebben, wordt gewerkt naar inzichten die kunnen leiden tot oplossingen of mogelijkheden om dingen te veranderen. Deze benadering helpt om opties en de verschillende inzichten over het menselijke gedrag te verzamelen en te vergroten. Een heel goed idee komt vaak voort uit meerdere ideeën. Door strijdige ideeën te testen ten opzichte van de ander wordt de kans vergroot dat het resultaat gedurfd en overtuigend is.

Divergent denken wordt vanuit sommige organisaties de kop ingedrukt omdat het probleem dan complexer gaat lijken of het project daardoor langer gaat duren en duurder uitvalt. Hoewel een simpele en voor de hand liggende oplossing op de korte termijn misschien efficiënt lijkt, leidt het tot

## Frame Your Design Challenge

**What is the problem you're trying to solve?**

---



---



---

**1) Take a stab at framing it as a design question.**

---

**2) Now state the ultimate impact you're trying to have.**

---

**3) What are some possible solutions to your problem?**

*Think broadly. It's fine to start a project with a hunch or two, but make sure you allow for surprising outcomes.*

---



---

**4) Finally, write down some of the context and constraints that you're facing.**

*They could be geographic, technological, time-based, or have to do with the population you're trying to reach.*

---



---

**5) Does your original question need a tweak? Try it again.**

---

een conservatieve en rigide organisatie. Divergent denken is de route, niet een obstakel, naar innovatie.

Om divergent te kunnen denken is het belangrijk om een diverse groep mensen bij het proces te betrekken. Daarnaast is een regel bij het brainstormen dat er nog niet geoordeeld wordt over ideeën, maar gericht wordt op het creëren van zoveel mogelijk ideeën. Het wordt dan ook wel 'open innovation approach' genoemd. De verantwoordelijkheid van het filteren, testen, herhaling van het proces en het in de markt zetten van de oplossing ligt bij degene die implementeert.

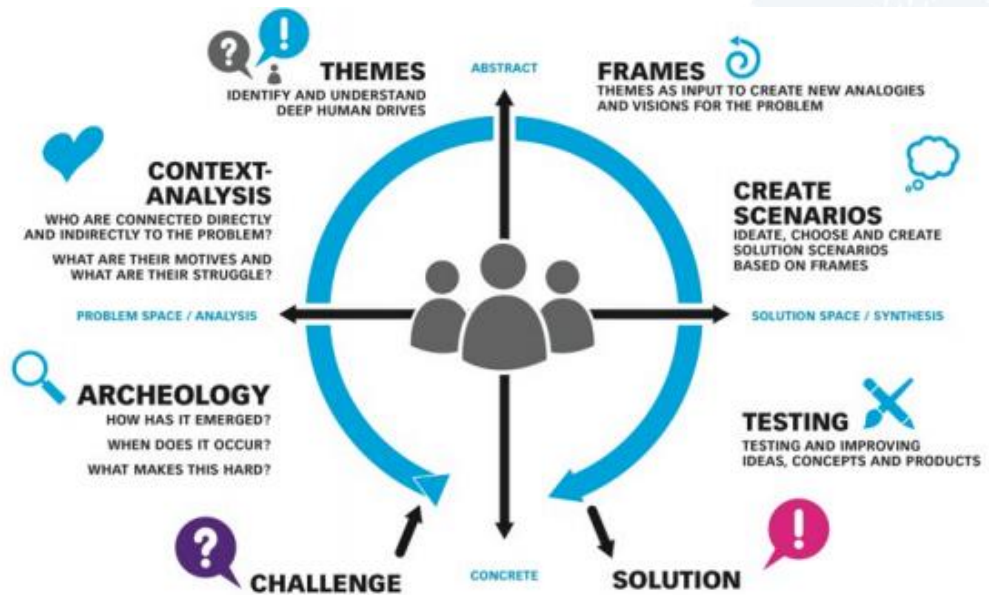
3. Implementatie: wanneer de oplossing uit de 'projectfase' gaat en plaatsneemt in het leven van mensen

De kern van het implementatieproces is prototypes maken, ideeën in producten en diensten omzetten die vervolgens worden getest, herhaald en verbeterd.

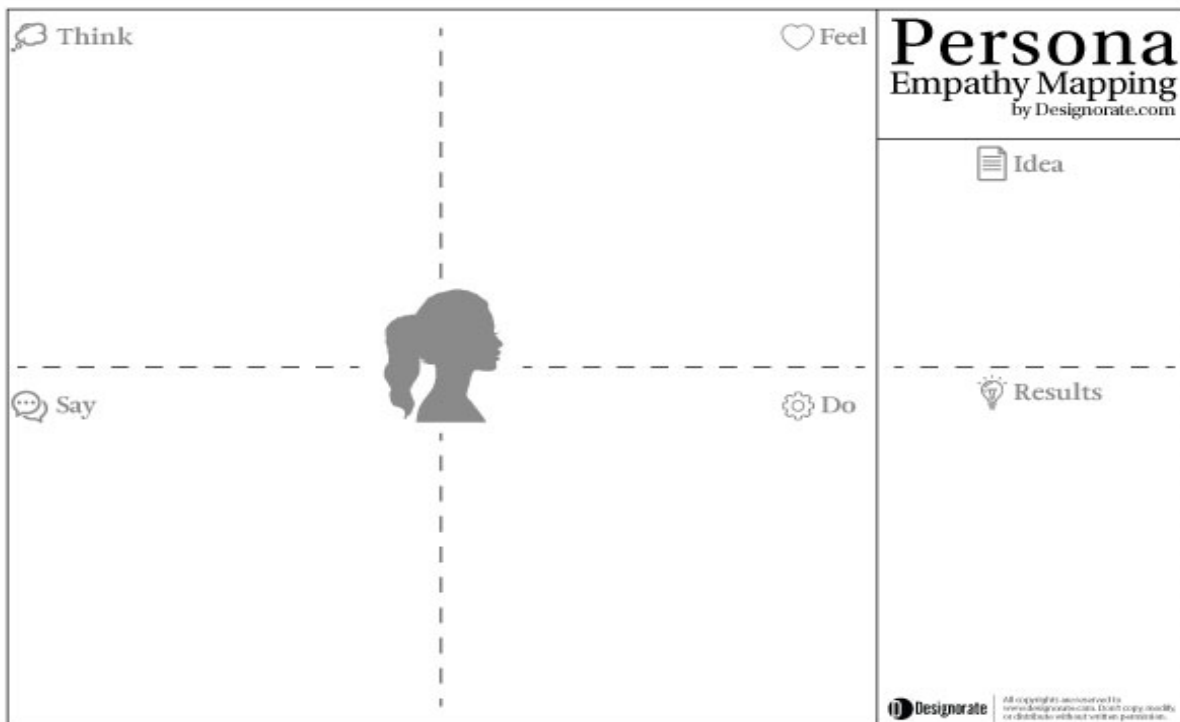
Het maken van een prototype tracht onvoorziene implementatie moeilijkheden en onbedoelde neveneffecten boven tafel te krijgen om een betrouwbaar lange-termijn succes neer te kunnen zetten.

Nadat het prototype goed is getest en het uiteindelijke product of dienst is ontwikkeld wordt een communicatiestrategie ontwikkeld. Bijvoorbeeld door storytelling kan de oplossing aan een verscheidend aantal stakeholders worden gepresenteerd en worden overgegaan op implementatie.

Empathy mapping



Het schema hieronder geeft je handvaten om in de wereld van de klant te stappen. Door je hierin te



verdiepen kun je beter begrijpen hoe je een klant echt het beste van dienst kan zijn. Het opent niet alleen nieuwe en creatieve manieren van denken, het kan je ook losmaken van je oude denkbeeld en gedateerde manier van denken.

Bovendien houdt je, als je werkt vanuit dit principe, de eindgebruiker centraal in het proces.

Door co-creatie kun je verschillende doelen bereiken. Je kan begrip krijgen voor mensen in hun context, scherp neerzetten waar mensen waarde aan hechten, inzichten vertalen naar concepten, concepten bouwen en testen in een continue vorm van leren.

#### Toepassingen

Zoals eerder gezegd is Design Thinking breed toe te passen. Ter indicatie volgt hier een lijst:

- Businessmodel

- Nieuw product of dienst
- Sociale vraagstukken
  - Probleem
  - Dienst
  - Sociale onderneming
  - Innovatie
- Commerciële/bedrijfsmatige vraagstukken
- Veranderkundig programma opzetten/ontwerpen
- Strategie
- Concepten ontwerpen
- Uitvoering/implementatie

