



Setting  
Milestones

# DESIGN THINKING QUICK GUIDE

Ziel dieses Quick Guides ist es, dir eine Antwort auf die Frage „Was ist Design Thinking“ zu geben. Dazu beantworten wir auch nachfolgende Fragen:

- > Wie funktioniert Design Thinking?
- > Welche Design Thinking Methoden gibt es?
- > Wann ist Design Thinking geeignet?
- > Welche bekannten Design Thinking Beispiele gibt es?
- > Welche Vorteile bringt Design Thinking?
- > Wenn ich mich für Design Thinking interessiere, wie kann ich beginnen?

Das Lesen des gesamten Guides wird dich ca. 15 Minuten in Anspruch nehmen. Du kannst aber die Fragen auch einzeln und unabhängig voneinander lesen.

Wenn du Fragen, Anregungen oder Wünsche hast, wende dich gerne an uns. Du erreichst uns unter [office@settingmilestones.com](mailto:office@settingmilestones.com).

# WAS IST DESIGN THINKING?

Design Thinking ist eine Arbeitsweise, die uns dabei hilft

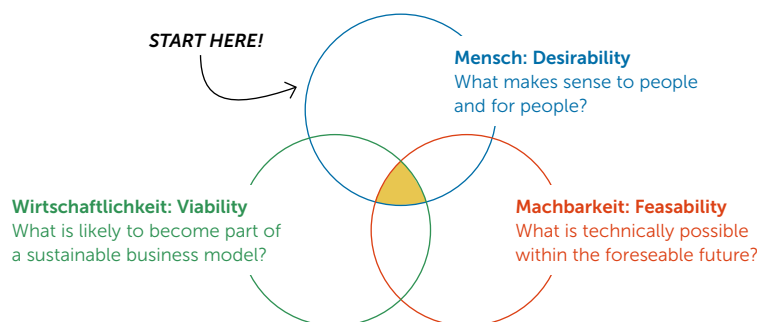
- › **Kundenbedürfnisse** konsequent in das Zentrum unserer Überlegungen zu stellen,
- › zu neuen, innovativen **Ideen** zu kommen,
- › in einem komplexen Kontext den **Fokus** zu behalten und damit
- › in einem definierten Zeitraum konkrete **Ergebnisse** zu erzielen.

Das ist unsere Antwort auf diese Frage. Fragt man bei den großen Design Thinkern wie zum Beispiel Tim Brown nach, dann klingt die Definition von Design Thinking so:

*“Design Thinking is a human centered approach that draws from the designer’s toolkit to integrate the needs of the people, the possibilities of technology and the requirements for business success.”*

Damit hat Tim Brown natürlich auch recht. Und er spricht gleich zwei wichtige Prinzipien von Design Thinking an:

1. Design Thinking sucht immer die beste Lösung aus den drei Faktoren **Mensch, Wirtschaftlichkeit und Machbarkeit**. Na gut, denkst du dir jetzt vielleicht. Das tun andere Ansätze auch. Stimmt. Was Design Thinking besonders macht, ist der Startpunkt:
2. Design Thinking **startet nämlich bei den Kunden:innen und ihren Bedürfnissen**. Und das lenkt einen Innovationsprozess von Beginn an in eine gute Richtung.

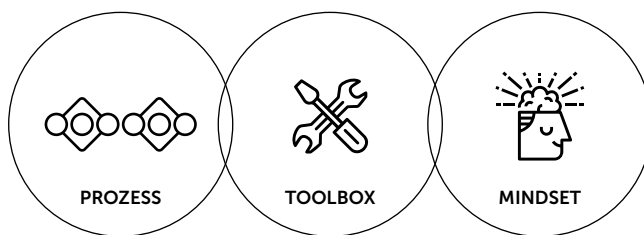


Und noch einen Punkt spricht Tim Brown in seiner Definition an: Im Design Thinking bedienen wir uns vieler Methoden aus der Kreativszene. Können wir diese auch nutzen, ohne ein kreativer Mastermind zu sein? Natürlich! Denn auch im kreativen Bereich entstehen großartige Ergebnisse meist nicht ausschließlich durch kreative Eingebungen, sondern durch konsequentes Anwenden von Methoden und Strategien. Und diese machen wir uns zunutze.

# WIE FUNKTIONIERT DESIGN THINKING?

Damit Design Thinking funktioniert, ist das Zusammenspiel von 3 Komponenten wichtig.

- › **Der Prozess:** Design Thinking ist ein strukturierter Prozess, der sich durch einen klaren Fokus (z. B. Problem, Lösung), Iterationen und konsequentes Timeboxing auszeichnet.
- › **Die Toolbox:** Design Thinking ist aber auch eine Sammlung unterschiedlicher Tools und Best Practices. Sie helfen uns die Sicht unserer Kunden:innen einzunehmen, eigene Denkgrenzen zu überwinden und neue Ideen zu kreieren. Sie unterstützen uns aber auch dabei, Ideen erlebbar zu machen und so hilfreiches Feedback von Kunden:innen zu erhalten.
- › **Das Mindset:** Auch Design Thinking bleibt Businesstheater, wenn die entsprechende Haltung fehlt. Aber keine Sorge: Das heißt nicht, dass wir alle kreative Designer:innen werden müssen! Im Gegenteil: Unserer Kreativität helfen die Methoden auf die Sprünge. Wozu wir allerdings bereit sein müssen, ist Zusammenarbeit, Offenheit und Empathie.



## WELCHE DESIGN THINKING METHODEN GIBT ES?

Im Design Thinking bedienen wir uns einer Reihe von Methoden, die uns jeweils dabei helfen, ein ganz bestimmtes Ziel zu erreichen. Während wir uns in der ersten Phase, dem sogenannten *Problemraum*, Tools zunutze machen, um unsere Kunden:innen genau kennenzulernen und möglichst viel über ihre Bedürfnisse zu erfahren, helfen uns die Werkzeuge in der zweiten Phase, dem *Lösungsraum*, gedankliche Grenzen zu überwinden und „out-of-the-box“ zu denken.

Die Methodenliste, die uns im Design Thinking zur Verfügung steht, ist sehr groß. Nicht jede Methode passt zu jedem Team oder in jeden Kontext. Nachfolgendes Prinzip ist daher wichtig: Love it, change it or leave it! Design Thinking bietet uns die Möglichkeit, aus einer großen Methodenliste jene zu wählen, die für uns am besten funktionieren. Das sollten wir auch tun! Hier haben wir unsere Lieblingstools für euch zusammengefasst:

VERSTEHEN	BEOBACHTEN	SICHTWEISE	IDEEN FINDEN	PROTOTYP	TESTEN
Concept Map	Interviews	POV Statement	Brainstorming	Rollenspiel	Interviews
Personas	Workshops	How Might We's	Crazy 8	Storyboard / Comics	Umfrage
Problem Framing	Umfrage	Product Vision	Lightning Demos	Wireframing / Mock-Up	A/B Testing
User Journey	Shadowing	POV Canvas	Voting	Paper/ Lego-Prototype	Feedback Grid/ Wall

› In unserem Design Thinking Bootcamp lernt ihr diese Methoden im Detail kennen.

[Mehr erfahren ↗](#)

› Hier haben wir ein paar Methoden zur Ideenfindung für euch aufbereitet

[Mehr erfahren ↗](#)

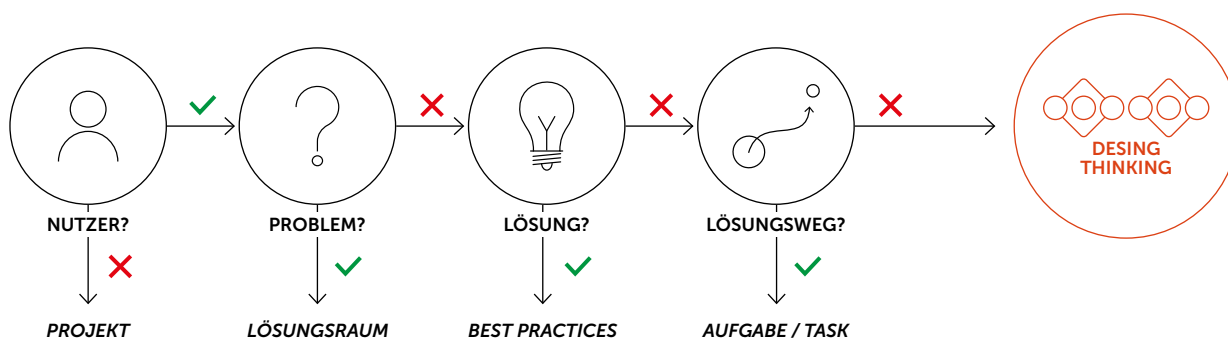
# WANN IST DESIGN THINKING GEEIGNET?

Auch das sei klar gesagt: Design Thinking ist nicht immer die beste Methode. Ist die Lösung zum Beispiel bereits zu Beginn des Projektes schon ziemlich eingeschränkt, stellt sich ein Kreativprozess in Frage. Hier sind wir mit Best Practices besser beraten. Ähnlich verhält es sich, wenn sowohl das Problem der Nutzer:innen, die Lösung und auch der Lösungsweg bekannt sind. Kanban, Scrum oder traditionelles Projektmanagement sind dann die effizienteren Varianten.

Wir sehen also: Design Thinking ist dann die beste Methode, wenn

- › es Nutzer:innen und
- › einen bestimmten Spielraum für mögliche Lösungen gibt und
- › der Weg zur Lösung noch weitgehend unbekannt ist, das heißt, eine relativ hohe Komplexität vorhanden ist.

Sind diese Voraussetzungen gegeben, kann Design Thinking sein volles Potential ausschöpfen und zu Lösungen führen, die für Nutzer:innen einen wirklichen Mehrwert bringen.



# WELCHE BEKANNTEN DESIGN THINKING BEISPIELE GIBT ES?

Design Thinking wird in den verschiedensten Bereichen angewandt. Egal ob es sich dabei um eine

- › klassische Produktentwicklung oder -weiterentwicklung handelt,
- › das Design eines Prozesses oder einer Dienstleistung,
- › die Ausarbeitung eines Geschäftsmodelles,
- › Strategie- oder Organisationsentwicklung.

Grundsätzlich gilt: Alles um uns herum ist designed. Egal ob es sich dabei um unseren Laptop, die Kaffeemaschine oder unser Auto handelt. Selbst das Haus oder das Büro, in dem wir gerade sitzen, unser Morgenmüsli oder der Film, den wir uns abends auf der Couch ansehen – all das sind Ergebnisse eines Designprozesses. Ein paar Beispiele, die es zu besonderer Bekanntheit geschafft haben, haben wir hier zusammengefasst.

## Design Thinking Bsp No 1: Produktentwicklung des Embrace Babyinkubators

### DAS PROBLEM DER SÄUGLINGSSTERBLICHKEIT

Jährlich kommen 20 Millionen Babys zu früh oder mit Untergewicht zur Welt. Vier Millionen von ihnen sterben – zumeist innerhalb der ersten vier Wochen ihres Lebens. So die Zahlen der WHO ([Quelle](#)). Das größte Problem, mit dem diese Neugeborenen zu kämpfen haben, ist Unterkühlung. Diesem Problem hat sich 2008 eine Gruppe von Stanford Studenten:innen angenommen. Sie standen vor der Herausforderung, den damals handelsüblichen Inkubator effektiver und gleichzeitig kostengünstiger zu gestalten.



Quelle: Forbes

### GET OUT OF THE BUILDING

Das Team machte sich auf nach Nepal und sprach dort mit Ärzten:innen, Müttern, Pflegekräften und Krankenschwestern. Dabei erkannten sie, dass das Hauptproblem darin lag, dass Mütter mit ihren Babys aufgrund fehlender Infrastruktur meist nicht ins Krankenhaus kommen konnten. Damit war klar: der hochtechnisierte Inkubator im Krankenhaus musste durch eine Lösung ersetzt werden, die zu den Müttern nach Hause kommen konnte. Nach vielen Prototypen und Tests entstand ein kleiner Schlafsack, dessen herausnehmbare Wärmekissen mit heißem Wasser oder wenig Elektrizität erwärmt und so für eine konstante Temperatur der Babys sorgen.

- › Sehenswert ist auch der TedTalk von Jane Chen, Mitgründerin und CEO von Embrace.  
[Jetzt anschauen ↗](#)

## Design Thinking Beispiel No 2: Geschäftsmodellentwicklung bei Airbnb

### KENNST DU DIE GEBURTSTUNDE VON AIRBNB?

Sie schlug, als drei Kunsthochschulabsolventen in San Francisco die Gunst der Stunde nutzten, und Luftmatratzen in ihrer WG im heillos ausgebuchten San Francisco vermieteten. Die Initiative lief gut. Die drei erkannten das Potential für günstige Schlafplätze und gründeten kurzerhand die Plattform [airbedandbreakfast.com](#). Trotz dem überraschenden Anfangserfolg zeigte die Erfolgskurve anfänglich wenig erfreuliche Bewegung. "We had this Silicon Valley mentality that you had to solve problems in a scalable way because that's the beauty of code. Right? (...) For the first year of the business, we sat behind our computer screens trying to code our way through problems", erzählt Joe Gebbia, einer der Gründer von Airbnb, in einem Interview.



Quelle: [Airbnb](#)

### BECOME THE PATIENT!

Die Kehrtwende brachte eine nicht-skalierbare und nicht-technische Lösung. Sie entstand durch genaues Hinsehen und die Bereitschaft, Airbnb aus der Brille der Kunden:innen zu sehen. Dabei erkannten Gebbia und seine Kollegen, dass es die Fotos der Unterkünfte waren, die über den Erfolg oder Misserfolg ihrer Plattform entschieden. Seitdem lautet eines der Grundprinzipien bei Airbnb: "Become the patient". Ein Prinzip, das vor allem die Produktentwicklung bei Airbnb beeinflusst. Die Erfolgswahrscheinlichkeit neuer Ideen wird sofort an Kunden:innen getestet und nicht auf Basis von Berechnungen eingeschätzt: „You go, be a pirate, venture into the world and get a little test nugget, and come back and tell us the story that you found“, lautet Gebbias Antwort auf Ideen seiner Mitarbeiter:innen.

- › Hier kannst du die interessante Gründerstory von Airbnb nachlesen:  
[Jetzt lesen ↗](#)

## Design Thinking Beispiel No 3: Produktverbesserung bei IKEA

### WOZU SIND DIE KERBEN AN DER UNTERSEITE DER IKEA KAFFEETASSEN GUT?

Design Thinking stellt nicht den Anspruch, ausschließlich bei großen Produkt- oder Geschäftsmodellentwicklungen angewandt zu werden. Gleichermäßen wertvoll kann Design Thinking auch in der Weiterentwicklung erfolgreicher Produkte sein. Der Möbelhersteller IKEA reagierte beispielsweise mit kleinen Kerben an der Unterseite der Kaffeetasse auf die Ergebnisse einer Design Thinking Methode. Im Journey Mapping erkannten die Designer, dass die IKEA Kaffeetassen keinerlei Emotion bei Kunden:innen erzeugten – bis zu jenem Zeitpunkt, an dem sie den Wasserrest auf trocknen mussten, der sich in der Spülmaschine aufgrund der Vertiefung sammelte. Heute bewahrt uns diese Erkenntnis und die daraus entstandenen Kerben an der Unterseite der Kaffeetassen vor diesem Ärgernis.



Quelle: [IKEA](#)

## Design Thinking Beispiel No 4: Kinderfreundliches MRT bei GE Healthcare

### IN DEN SCHUHEN DER KLEINEN PATIENTEN:INNEN

Als der Industrial Designer Doug Dietz bei General Electric Healthcare selbst erlebte, mit welcher Panik ein kleines Mädchen eine Untersuchung in einem MRT Gerät über sich ergehen lassen musste, beschloss er kurzerhand das Problem anzugehen und eine Lösung zu finden. Er führte viele Gespräche mit Eltern, Ärzten:innen und Kindern und generierte so Erkenntnisse über eine Nutzergruppe, die bis dato noch keinen Einfluss in die Produktentwicklung hatte. GE entwickelte die Adventure Serie, die Kinder eine MRT-Untersuchung wie eine Piratenreise erleben lässt. GE's Bestreben die Bedürfnisse von Kindern auch im medizinischen Bereich ernst zu nehmen, hatte nachhaltige Konsequenzen auch für andere Bereiche, wie zum Beispiel Zahnärzte.



Quelle: [This is Design Thinking](#)

› Hier kann man sich Doug Dietz Geschichte selbst anhören:

[Jetzt anschauen ↗](#)

***Hat Design Thinking auch bei dir zu einem großartigen Ergebnis geführt? Erzähle es uns gerne! Wir würden uns freuen, die Liste von Erfolgsgeschichten fortzusetzen.***

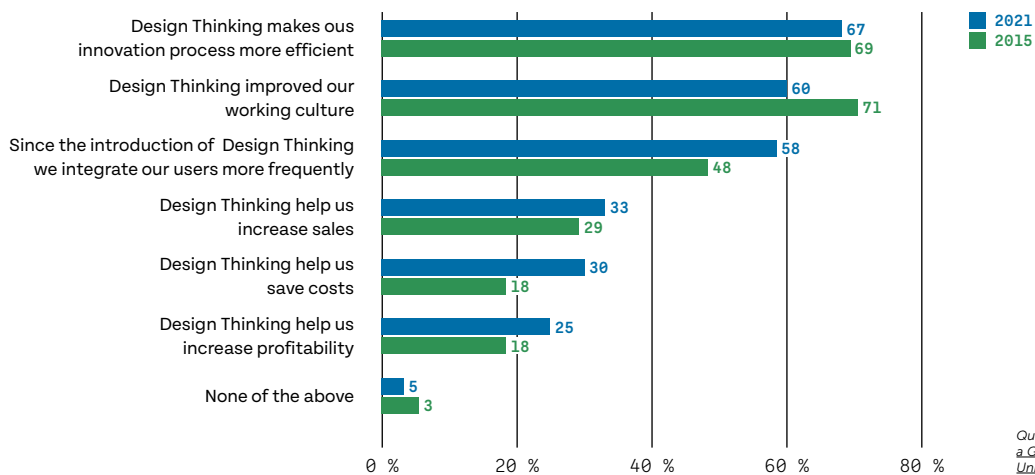
## WELCHE VORTEILE BRINGT DESIGN THINKING?

Design Thinking ist eine relativ junge Disziplin, die erst in den vergangenen 10 Jahren vermehrt Einzug in unsere Unternehmen gefunden hat. Umso erfreulicher ist es, dass bereits die ersten Studien vorliegen, die Vorteile von Design Thinking schwarz auf weiß belegen.

Eine dieser Studien wurde vom HP-Institut der Universität Potsdam gemeinsam mit der UNI Stanford durchgeführt und 2022 veröffentlicht. Sie kam unter anderen zu diesen Ergebnissen:

- › Design Thinking macht Innovationsprozesse effizienter (67 %)
- › Design Thinking verbessert die Arbeitskultur (60 %)
- › Design Thinking führt zu einer konsequenteren Nutzerzentrierung (58 %)





Die besagte Studie wurde 2015 bereits einmal durchgeführt. Daraus ergeben sich zum Teil sehr interessante Vergleichswerte. Besonders auffallend ist der starke Anstieg beider Frage nach den Kosteneinsparungen (30 % statt 18 %) und der Profitabilität (25% statt 18%). Die Befragten gaben dafür nachfolgende Gründe an. Design Thinking spart Kosten bzw. erhöht die Profitabilität, weil es

- > das Entwicklungsrisiko senkt (81% der Befragten),
- > den Entwicklungsprozess verkürzt (63 % der Befragten) und
- > zu Trade-offs führt (62 % der Befragten). Das heißt, Design Thinking ermöglicht es, scheinbar in Konflikt stehende Faktoren wie Kostenreduktion und Nutzerzentrierung unter einen Hut zu bekommen.

> **Die ganze Studie ist [hier](#) einsehbar**

## Wenn ich mich für Design Thinking interessiere, wie kann ich beginnen?

Für diesen Fall haben wir einen Design Thinking Kennenlern-Kurs für dich zusammengestellt. In diesem Online Kurs tauchst du für einen halben Tag in die Design Thinking Welt ein. Dazu führen wir dich anhand von kurzen Inputs durch den Design Thinking Prozess und stellen dir ausgewählte Methoden vor, die du noch im Training ausprobieren kannst. Am Ende des Seminars bist du in der Lage, die Relevanz von Design Thinking für deine Arbeit einzuschätzen und ausgewählte Methoden anzuwenden.

> [Mehr erfahren ↗](#)

Wenn du bereits etwas intensiver einsteigen möchtest, empfehlen wir dir unser Design Thinking Bootcamp. Hier holst du dir in 2 Tagen das Rüstzeug, um Design Thinking in deiner Arbeitswelt einzuführen.

> [Mehr erfahren ↗](#)

Wenn du gerne mit jemandem darüber sprechen möchtest, was Design Thinking für dich und deine Arbeitswelt bedeuten könnte, dann freuen wir uns über deine Kontaktaufnahme unter [office@settingmilestones.com](mailto:office@settingmilestones.com).

## QUELLEN

- › Lewrick, Michael et al (2018):  
Das Design Thinking Playbook (2. Ausgabe). Verlag Franz Vahlen, München.
- › Lewrick, Michael et al (2020):  
Das Design Thinking Toolbook. Verlag Franz Vahlen, München.
- › Dark Horse Innovation (2017):  
Digital Innovation Playbook. Murmann Publishers, Hamburg.
- › Ideo Blog:  
[What is Design Thinking? ↗](#)
- › Dark Horse Blog (2023):  
[Design Thinking Übersicht. Alles, was man über Design Thinking wissen sollte. Oder kann. ↗](#)
- › Hasso-Plattner-Institut:  
[Was ist Design Thinking? ↗](#)