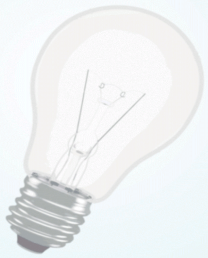
DESIGN THINKING / 05



HBO Bedrijfskunde /
Marketing management

Raymond Reinhardt
3R Business Development

raymond.reinhardt@3r-bdc.com
©3R

o.m. gebaseerd op het boek
Design thinking van auteur
dr. ir. Guido Stompff.

3R Business Development Consultancy

1

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Iteratief werken**
  In het begin van de vorige eeuw oogste Henry Ford veel succes met zijn Model-T. Vanaf de introductie in 1908 tot de beëindiging ervan in 1927 werden meer dan 15 miljoen exemplaren verkocht.
  Maar voordat de Model-T werd gelanceerd ging een reeks van modellen aan vooraf: Model-A, Model-B, enz. Ford had in het begin niet het latere, grootschalige succes voor ogen, maar werkte, al doende lerend, aan het model waarvan hij hoopte dat het een succes zou worden.
  En telkens bleef dat succes uit....

3R

2

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Iteratief werken**
  Ford was niet bewust aan het *itereren*; hij was gewoon bezig met het ontwikkelen van die ene auto die hem succes zou kunnen brengen.
  In feite was hij, net zoals zoveel uitvinders, elke keer ervan overtuigd dat de ontwikkeling van die ene auto de laatste keer zou zijn.

  Hoewel men vaak denkt te slagen met de laatste ontwikkeling, blijkt men toch niet te maken te hebben met de laatste iteratie.

3R

3

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Iteratief werken**

Model-T (1908-1927)

Opvolger Model-A (1927-1931)

3R

4

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Iteratief werken: de first time right mythe**
  Het streven naar een first time right is nogal logisch: we willen liever niet steeds itereren, willen liever geen falende experimenten of afstand doen van het '*geweldige idee*'.

  Hierdoor nemen we onszelf in de maling en gaan ervan uit dat we '*het in één keer goed zullen doen*'.

3R

5

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Iteratief werken: de first time right mythe**
  First time right betekent rationeel plannen: analyseren - ontwerpen - realiseren - testen.

  Dit principe blijkt in bepaalde situaties goed te werken en in andere situaties juist minder goed. Aanpassing van producten of productielijnen zijn vaak rationeel goed aan te pakken; het ontwerpen van iets totaal nieuws lukt niet altijd op een rationele wijze.

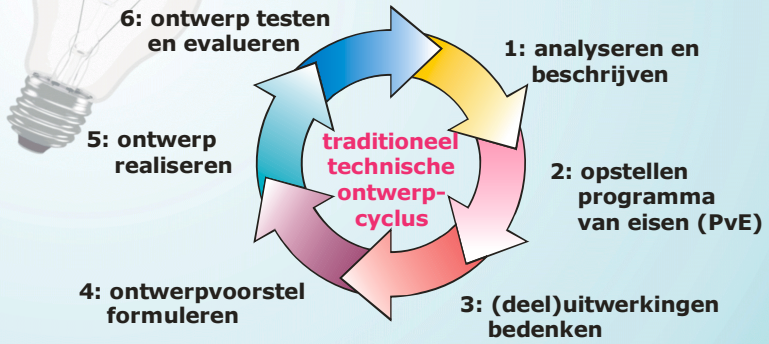
3R

6

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Iteratief werken**: **de first time right mythe**



3R

7

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Iteratief werken**: **de first time right mythe**

  Voorbeeld van het ontwerpen van iets nieuws, waarbij itereren als vanzelfsprekend gaat: het ontwikkelen van een nieuw kookrecept.

  Aanvankelijk zal het eerste resultaat niet zo lekker zijn als misschien is voorgesteld.
  Na verder uitproberen, aanpassen en al doende leren, ontstaat het recept dat men voor ogen had.

3R

8

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Iteratief werken**

  Het kookreceptvoorbeeld leert dat *de kern van itereren (bij design thinking) is dat gaandeweg geleerd wordt wat het probleem en wat de oplossing daarvan is*.
  ***Er is dus durf nodig om te beginnen zonder dat alles duidelijk is*!**
  Immers, om met een ontwerp te starten, moeten aannamen gedaan worden: een frame kiezen. Het probleem wordt zo scherper, waarna geëxperimenteerd kan worden met oplossingen.
  Deze zullen verder geoptimaliseerd worden, of er wordt met een ander frame verder gewerkt.

3R

9

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Iteratief werken**
  Bij iteratief te werk gaan, leert men hoe de situatie beschouwd kan worden, wat het probleem en wat een goede oplossing kan zijn.

  Probleem en oplossing blijken een cyclisch proces te vormen:
  starten - doen - reflecteren - herstarten - doen - reflecteren - verbeteren - slagen.

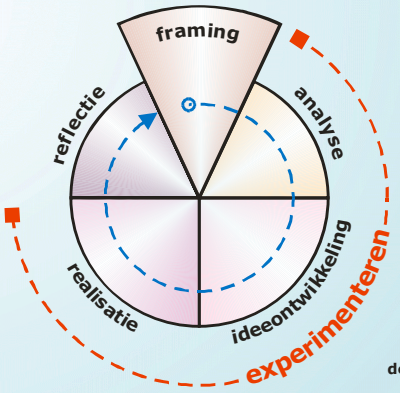
3R

10

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Ontwerpen voor anderen: één iteratie**



design thinking cyclus
(G. Stompff)

3R

11

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Ontwerpen voor anderen: één iteratie**
  - **Framing: startpunt van design thinking, is *altijd subjectief*. Een frame dient:**
    - **relevant te zijn, zowel voor de ontwerper als voor wie ontworpen wordt; betreft altijd het bedenken van iets dat een situatie verbetert;**
    - **productief te zijn: inspirerend om iets te verkennen, richting gevend aan het onderzoek en het genereren van ideeën.**

3R

12

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Ontwerpen voor anderen: één iteratie**
  - **Analyseren: activiteit *gericht op de ander* (voor wie ontworpen wordt). Zal veelal bestaan uit veldonderzoek waaronder: interviews houden, enquêtes opzetten, experts raadplegen, evt. ook observeren en participeren met de gebruiker.**

    Cruciaal hierbij is een hoge mate van nieuwsgierigheid, waarbij veel informatie zal worden ontsloten aan de hand van open vraagtechniek.

3R

13

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Ontwerpen voor anderen: één iteratie**
  - **Ideeën ontwikkelen: het bedenken van ideeën voor mogelijke oplossingen; het *ontwikkelen van relevante beelden*.**
    Ideeën ontstaan onderweg, niet vooraf (?) terwijl geïnteracteerd wordt met anderen en de wereld om ons heen. Dus: door praten en brainstormen met collega's, kennissen, kinderen, enz.
    Ideeën zijn denkbeelden, en deze zullen meestal pas duidelijk worden na visualisatie (bv. schetsen, storyboards, wireframes, foto's, enz.)

3R

14

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Ontwerpen voor anderen: één iteratie**
  - **Realisatie: gericht op een idee voldoende uit te werken om daarop te kunnen reflecteren, en wel *samen met anderen*.**
    De vorm die hiervoor wordt gekozen moet uiteraard passen bij het onderwerp. Ideeën voor het design van nieuwe auto's zullen anders gepresenteerd worden dan een design-voorstel voor een koekjesverpakking.
    Tevens van belang: presenteren in een taal of vorm die anderen (zoals de klant) kunnen begrijpen (dus vermijding van vakjargon, ingewikkelde schema's, tekeningen, e.d.).

3R

15

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Ontwerpen voor anderen: één iteratie**
  - **Reflectie: gericht op het -samen met anderen- beoordelen of het idee de oplossing voor het probleem vormt.**
  - **In deze fase zal worden gereflecteerd:**
    - ☐ **binnen het frame: in hoeverre heeft de gevonden oplossing het probleem opgelost?**
    - ☐ **op het frame zelf: in hoeverre het frame juist bleek te zijn (een juist uitgangspunt vormde), ongeacht of een oplossing goed lijkt te zijn (bv. wél een goede oplossing, maar onder een inmiddels veranderde omstandigheid, zoals wetgeving).**

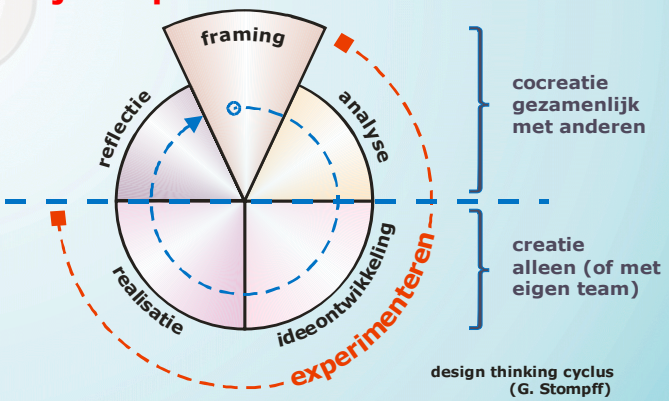
3R

16

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Samen of juist apart?**



design thinking cyclus (G. Stompff)

3R

17

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Samen of juist apart?**
  - **Cocreatie-deel van design thinking cyclus: Analyse en reflectie worden feitelijk altijd gezamenlijk met anderen gedaan.**
  - **Maar ook framing dient in gezamenlijkheid te worden gedaan. Opgepast moet worden dat een opdrachtgever het frame alléén bepaalt.**
  - **Het probleem dat hij heeft hoeft lang niet altijd te maken te hebben met wat hij denkt.**
  - **Bv.: teruglopende verkoopresultaten hebben wellicht niet alleen te maken met de huidige vormgeving van een website.**

3R

18

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Samen of juist apart?**
  - **Creatie-deel van design thinking cyclus: Ideeontwikkeling en de uitwerking daarvan (realisatie) betreffen activiteiten die niet zomaar door de opdrachtgever of gebruiker kunnen worden gedaan. Juist daartoe wordt de designer ingeschakeld.**
    Het proces van ideeontwikkeling is overigens niet altijd zo simpel als wel eens voorgesteld. Ideeën hebben tijd nodig om te rijpen.
    En veelal zijn ideeën nog zo onvoldoende vormgegeven dat ze het beste kunnen worden afgeschermd van opdrachtgever of gebruikers.

3R

19

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Shortcuts, niet doen**
  - **Soms, bv. ten gevolge van te weinig kennis over design thinking, of om tijd of geld te besparen, zullen sommigen design thinking stappen overslaan. Dit kan verschillende risico's met zich meebrengen en doet zich o.a. voor in de volgende situaties:**
    - ☐ ***de valkuil van het geweldige idee*, waarbij de *analyse* grotendeels wordt overgeslagen;**
    - ☐ ***de valkuil van de optimalisatie*, wel middels onderzoek, maar zonder *ideeontwikkeling*;**
    - ☐ ***de valkuil van te laat testen*, waarbij *reflectie* wordt overgeslagen.**

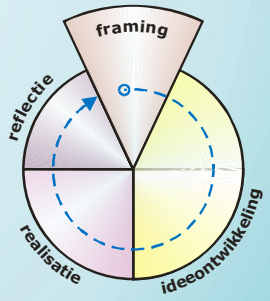
3R

20

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Shortcuts, niet doen**
  - ***de valkuil van het geweldige idee*:**
    hier wordt *alle tijd besteed aan het ontwik- en realiseren van een idee*, hét idee.
    Maar door onvoldoende of vrijwel niet te analyseren, wordt geheel voorbijgegaan aan verdere wensen en behoeften van opdracht- gever en gebruikers.
    Gebeurt o.a. bij startups.



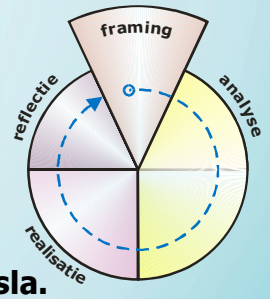
3R

21

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Shortcuts, niet doen**
  - ***de valkuil van de optimalisatie*:**
    hier wordt *voortgebouwd op de resultaten van onderzoek en analyse*, *zonder vervolgens creatieve ideeën te ontwikkelen*. Deze werkwijze wordt nogal eens in de wetenschappelijke, analytische hoek toegepast, en leidt zelden tot baanbrekende doorbraken. Dit in tegenstelling tot revolutionaire ontwerpen, zoals bij Tesla.



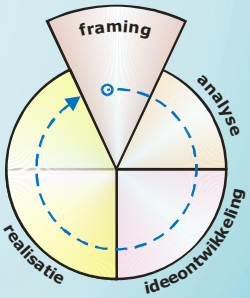
3R

22

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Shortcuts, niet doen**
  - ***de valkuil van te laat testen*:**
    hier wordt de reflectie -ofwel het testen- grotendeels overgeslagen. Het testen vindt hier op het allerlaatste moment plaats, en vormt feitelijk een go-/no-go voor het ontwerp, zonder te kunnen reflecteren op wat goed en wat minder goed blijkt te werken. Wel tijd- en kostenbesparend, maar effectief?



3R

23

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Wat design thinking anders maakt**
  Hoewel het traditioneel ontwerpproces en de design thinking cyclus veel op elkaar lijken (analyseren -> ideeën -> realisatie -> testen) is er één belangrijk verschil: framing.

  Framing betreft het telkens bekijken van de situatie vanuit verschillende kaders of invalshoeken, *vóórdat definitief wordt besloten*.

3R

24

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Wat design thinking anders maakt**
  Al met al is design thinking radicaal pluralistisch.
  ***Design thinking geef ruimte voor andere opvattingen, waarbij verschillende zienswijzen mogelijk zijn, die ieder tot een goede oplossing kunnen leiden*.**

3R

25

DESIGN THINKING

De cyclus van design thinking

- **Wat design thinking anders maakt**
  Verder: aan de hand van design thinking wordt niet vooraf gaand (*a priori*) aan het ontwerpproces vastgesteld wat het beste is, maar gaandeweg.
  Door het hanteren van verschillende frames wordt achteraf (*a posteriori*) duidelijk wat het meest productieve frame blijkt te zijn.

3R

26