

# learn think make



DESIGN THINKING VOOR IEDEREEN  
EEN INTRODUCTIE

**EENVOUD**

TMRW CONCEPT  
& DESIGN

# Introductie

'De klant is koning' was initieel meer een term om uitzondering in je bedrijfsvoering te accepteren. Je deed dan iets omdat je klant hiernaar vroeg en je als bedrijf altijd je klanten tevreden wilt houden. Tegenwoordig is dit wel een tikkeltje anders, de gebruiker is namelijk de kern van alle activiteiten geworden. Producten en diensten worden 'human-centered' ontworpen, gebouwd en op de markt gebracht.



## **USER CENTERED DESIGN**

Nieuwe business ideeën ontstaan tegenwoordig juist meer vanuit de behoefte van de klant. Dan wordt er gekeken hoe de algehele bedrijfsvoering en communicatie zo gevormd kan worden om de behoefte op te sporen en op te lossen.

Maar, wat heeft dit allemaal met Design Thinking te maken hoor ik je zeggen. We vertellen je daarom kort wat het allemaal inhoudt, hoe jij het kan toepassen en vooral ook waarom!

## HOOFDSTUK 1

# Wat is Design Thinking?

---

Even terug naar de basis; wat is Design Thinking eigenlijk? In feite is het een denkwijze die enerzijds focust op het creëren van zo veel mogelijk ideeën en anderzijds op het snel testen van deze ideeën voordat er daadwerkelijk iets wordt gebouwd.



Op deze manier kun je gaandeweg snel en veel waardevolle feedback genereren en verwerken, om zo het fijnste product of de beste dienst aan te bieden. De focus van de feedback is dan met name op kwalitatieve data, in plaats van kwantitatief. Het gaat namelijk om de beleving van de eindgebruiker; want nummers weergeven geen emoties en beweegredenen van mensen.

*"Design thinking is a human-centered approach to innovation that draws from the designer's toolkit to integrate the needs of people, the possibilities of technology, and the requirements for business success."*

**- Tim Brown, CEO of IDEO**

Helder, een methodologie dus. Maar de term Design Thinking is nog steeds wel een beetje verwarrend. Nu hoor ik je al bijna zeggen: 'Design? Huh, maar ik ben toch geen designer? Waarom zou ik moeten denken als een designer?'. Klopt, we zijn niet allemaal designers en dat willen we ook helemaal niet zijn. Maar denken en werken als een designer kan er wel voor zorgen dat bedrijven hun producten, diensten, processen én strategieën op een andere manier creëren.



Met behulp van deze methodologie worden namelijk drie belangrijke elementen gecombineerd tot een ideaal resultaat. Je kijkt namelijk wat wenselijk is vanuit een menselijk perspectief (de eindgebruiker), maar tegelijkertijd ook naar wat technisch haalbaar en economisch winstgevend is.

## HOOFDSTUK 2

# Verschillende fases

Laten we nu dieper in de methodiek duiken en begrijpen welke stappen we moeten doorlopen.



## DE FASES

Hieronder nemen we de verschillende fases onder de loep. Bij elke fase horen namelijk verschillende actiepunten en vragen. Zie het als een stappenplan om de fasen goed te kunnen doorlopen en zo het proces onder de knie te krijgen.



### EMPATHIZE

Dit is de fase waarin je je probeert in te leven in de klant/eindgebruiker en probeert te begrijpen wat er speelt. Tegelijkertijd is het uiteraard ook belangrijk dat je nadenkt over de verschillende stakeholders.



Onderzoek uitvoeren om zo veel mogelijk informatie te verzamelen.



Waar heeft de gebruiker behoefte aan?



### DEFINE

Tijdens deze fase ga je dieper in op de behoefte van je eindgebruiker. En probeer je het probleem te definiëren.



Combineer je onderzoek en probeer verbanden te leggen. En denk na over welk probleem je probeert op te lossen.



Wat is de onderliggende behoefte van de gebruiker?



### IDEATE

Nu is het tijd om nieuwe ideeën te bedenken. Het gaat om zo veel mogelijk ideeën en nog niet zo zeer om goede of slechte.



Brainstormsessie om de gekste en meest wilde ideeën te verzamelen.



Hoe kunnen we de behoefte van de gebruiker vervullen?



## PROTOTYPE

Op basis van het onderzoek en de definitie van het probleem zijn er verschillende ideeën gecreëerd. Hieruit vormt er een 'prototype': een simpele vorm van jouw eindproduct/dienst die je kunt laten zien aan je klanten.



Probeer een passend prototype te bouwen voor jouw product of dienst. Dit kan van alles zijn: van een trial, bèta release, tot een papieren prototype. Deze fase draait om 'quick & dirty'!



Hoe kunnen we alle ideeën combineren en omtoveren tot iets wat we de gebruiker daadwerkelijk kunnen aanbieden?



## IMPLEMENT & START AGAIN

Alles komt uiteindelijk samen en dan kan er daadwerkelijk iets toegepast worden binnen het bedrijf.



Maar, het houdt hier niet op! De essentie van Design Thinking is dat het proces steeds opnieuw begint. Het is een manier van denken en een iteratief proces.



Hoe kunnen we ons product/onze dienst steeds verbeteren en mee laten groeien met de behoefte van de gebruikers en ontwikkelingen in de industrie?

## HOOFDSTUK 3

# Praktijkvoorbeelden

---

Je eindgebruikers begrijpen, veel en snel onderzoek doen en met alle verzamelde data en informatie weer verder ontwikkelen; om zo steeds een beter product of dienst te kunnen aanbieden. Klinkt heel leuk allemaal, maar werkt het ook echt op deze manier? En nog belangrijker, werkt het ook voor jou? In de praktijk zien we dat veel verschillende soorten organisaties en bedrijven gebruik maken van de principes van Design Thinking om een succesvol product neer te zetten.



### **MOBISOL**

Het Duitse bedrijf heeft als doel om voor 2023 duurzame en betaalbare energieoplossingen te bieden aan de 20 miljoen mensen die geen toegang tot electriciteit hebben. Initieel werd er gezegd dat ze hun systeem goedkoop moesten aanbieden, door zonnepanelen in bruikleen te verschaffen aan mensen. Mobisol geloofde niet in deze visie en ging op onderzoek uit. Door de eindgebruikers te analyseren kwamen ze er bijvoorbeeld achter dat ze eerder behoefte hadden aan een TV en radio en niet per se verlichting. Dus moesten de zonnepanelen groter zijn. Ook ontdekten ze dat een lease systeem niet zou



werken voor de bewoners op het platteland in Afrika, maar dat ze graag eigenaar willen zijn van producten. Dus kwamen ze met een oplossing die wel voor ze werkt, namelijk 36 maanden lang een klein bedrag betalen om uiteindelijk eigenaar van de hardware te worden. Vorig jaar hadden ze al 500.000 gebruikers en dit jaar zijn ze al actief in 9 landen. En dat allemaal in slechts 7 jaar tijd!

## **ABN AMRO**

Een heel ander bedrijf dat veel waarde hecht aan Design Thinking is ABN Amro. De multinational heeft een Innovation Centre waarin werknemers getraind worden in Design Thinking. Ze geloven namelijk dat we nu in een tijdperk leven waarin de klant meer inbreng heeft dan ooit. Daarom vinden ze het belangrijk dat ze voor lopen op de ontwikkelingen en zelf ideeën kunnen genereren en uitvoeren.



## **NIKE & AIRBNB**

Maar er zijn ook bedrijven die niet alleen een afdeling toewijden aan de principes van Design Thinking, maar het volledige bedrijf. Nike's CEO begon zijn carrière als designer bij Nike en heeft er nu voor gezorgd dat alle processen binnen het bedrijf zijn ingericht op basis van Design Thinking.

Ook Airbnb heeft de denkwijze met open armen ontvangen en door het hele bedrijf stromen. Denken als de eindgebruiker heeft in 2009 namelijk het bedrijf gered én gezorgd voor de grote revolutie in de toerisme sector.

# Conclusie: wanneer te gebruiken?

---



Wil je graag jouw eindgebruikers een ideale oplossing bieden? Op basis van onderzoek en snelle experimenten? Dan kun je vandaag al beginnen met Design Thinking!

Het mooie is dat het niet uitmaakt of je een groot of klein bedrijf bent, of zelfs in welke industrie je zit. Want uiteindelijk zijn de klanten altijd het belangrijkste voor elke onderneming. Zonder klanten besta je in feite niet en daarom is het essentieel om ze goed te begrijpen. En wanneer je de klant begrijpt kun je ook pas een product of dienst aanbieden die geliefd zal worden en ook hard kan groeien. Want liefhebbers van jouw product zijn de beste ambassadeurs van jouw merk!


# Meer weten over Design Thinking?

---

Mocht je meer willen weten over Design Thinking en ontdekken of het iets is wat ook binnen jouw bedrijf toegepast kan worden? Dan kunnen wij je daar verder mee helpen. Als Eenvoud bieden we namelijk samen met onze partner TMRW ook Design Thinking workshops aan voor iedereen die graag aan de slag wilt met de mogelijkheden. Bel of mail ons voor meer informatie over de verschillende oplossingen.

## WORKSHOP VOLGEN?

Twijfel niet en neem contact met ons op!

 +31 (0) 20 688 0051

 Frederik Hendrikstraat 23-hs  
1052 HJ Amsterdam

 [Kubra@eenvoud.nl](mailto:Kubra@eenvoud.nl)

## PARTNER

TMRW CONCEPT  
& DESIGN



## **BRONNEN**

<https://medium.com/@cwodtke/how-i-stopped-worrying-and-learned-to-love-design-thinking-f1142bab60e8>

<https://blog.prototypr.io/design-thinking-not-just-another-buzzword-3075722b51c8>

<https://www.ideo.com/pages/design-thinking>

<https://designthinking.ideo.com/>

<https://blog.usejournal.com/when-which-design-thinking-lean-design-sprint-agile-a4614fa778b9>

<https://www.nngroup.com/articles/design-thinking/>

<https://www.frankwatching.com/archive/2015/06/26/hoe-design-thinking-je-helpt-bij-het-oplossen-van-complexe-problemen/>

<https://medium.com/@szczpanks/design-thinking-where-it-came-from-and-the-type-of-people-who-made-it-all-happen-dc3a05411e53>

<https://www.wethinq.com/en/blog/2014/11/25/examples-design-thinking.html>

<https://theaccidentaldesignthinker.com/2017/09/16/40-design-thinking-success-stories/>

<https://www.fastcompany.com/3068182/how-nike-became-a-fashion-powerhouse>

<https://www.bbva.com/en/airbnb-design-thinking-success-story/>

[https://thenextweb.com/worldofbanking/2017/07/31/banks-beat-competitors-with-design-thinking-and-so-can-you/#.tnw\\_MO5uP3KI](https://thenextweb.com/worldofbanking/2017/07/31/banks-beat-competitors-with-design-thinking-and-so-can-you/#.tnw_MO5uP3KI)