

# Inleiding

Als ik in workshops en trainingen aan deelnemers vraag naar hun definitie van 'design', dan hebben ze het vaak over 'mooie dingen'. Hoe dingen eruit zien. De esthetiek ervan. Design is echter veel breder. Design is een poging om situaties te verbeteren en design thinking is een aanpak om dat stapsgewijs te doen. Design thinking is het vormgeven van die aanpak, van het ontwerpproces. In dit boek licht ik de rollen toe die je in het ontwerpproces speelt. En het is een handreiking om nieuwe dingen uit te proberen. Gewoon te dóen. Nee, dingen *ongewoon* te doen. 'Want als je doet wat je altijd doet, krijg je wat je altijd kreeg.' Een quote van Einstein waar ik heilig in geloof. Nieuwe dingen doen zonder dat je weet waar en hoe het precies eindigt. Want als je niet precies weet wat de oplossing is, ontstaan er meer kansen voor verandering. Ruimte, waar dingen vastzitten. Overzicht, waar zaken complex zijn. Houvast om stappen te maken.

Design thinking is een aanpak voor het oplossen van complexe (maatschappelijke) problemen en het ontwikkelen van creatieve oplossingen. Denk daarbij aan het onderwijs, de zorg, het milieu, vluchtelingen, mobiliteit, laaggeletterdheid, eenzaamheid, armoede, et cetera.

Ze noemen design thinking ook wel *human centered design*: mensgericht ontwerpen. Door mensen, voor mensen en met mensen. Mensen kunnen hardop dromen. Ons voorstellingsvermogen onderscheidt ons van de die-

ren. Wij kunnen ons een wereld voorstellen zoals die zou kunnen zijn. Ik geloof dat er veel meer verrassende en waardevolle oplossingen kunnen ontstaan als we gebruikmaken van ons inlevingsvermogen, onze verbeeldingskracht en ons lef om nieuwe dingen uit te proberen. Niet gaan voor de perfecte oplossing, maar verliefd blijven op de uitdaging.

Dit boek is ook niet perfect en verre van compleet. Ik heb mijn best gedaan om het zo helder en inspirerend mogelijk op te schrijven. Met veel voorbeelden en manieren om zelf aan de slag te gaan. Maar wat ik vooral hoop is dat het je echt gaat helpen nieuwe dingen uit te proberen.

Ik ben heel nieuwsgierig naar:

1. Hoe dit boek voor je werkt in je poging situaties te verbeteren.
2. Waar je vanuit één van de negen rollen behoefte aan hebt.

Laat het me weten via [cornoltee@mac.com](mailto:cornoltee@mac.com) of 06-24965000.

Veel probeerplezier.

# De wetenschap achter design thinking

Doen brengt het denken verder. En door te doen, breng je niet alleen het denken verder maar ook de droom dichterbij. En na een eerste stap is het niet meer iets 'wat je gaat doen' maar 'iets wat je doet'. Stap voor stap verder komen. Stap voor stap meer geloof krijgen in je eigen kunnen; psycholoog Albert Bandura noemt dat zelfeffectiviteit. En succesvol zijn, betekent dat je iets gedaan hebt dat je dichterbij je droom brengt. Beter zorg, beter onderwijs, betere huisvesting, beter transport, beter milieu, betere verdeling, betere ...

Vul zelf maar in:

---

---

Met design thinking kun je je zelfeffectiviteit vergroten omdat:

- Het actieve betrokkenheid aanmoedigt bij het oplossen van complexe problemen.
- Het mensen vertrouwen geeft omdat ze onderdeel zijn van het oplossingsproces en hun bijdrage gewaardeerd wordt.
- Het mensen aanmoedigt te experimenteren en te leren van mislukkingen.
- Het vermogen van mensen vergroot om problemen te analyseren, verschillende perspectieven te bekijken en creatieve oplossingen te bedenken.
- Het mensen stimuleert samen te werken met en feedback te ontvangen van anderen.

En als iemand je vervolgens ook nog eens aanmoedigt terwijl jij iets succesvol volbrengt, geeft dat vertrouwen dat de volgende stap ook gaat lukken. Die kleine succesjes geven je energie. Een duwtje in de rug. Een klopje op je schouder.

Je kunt het!

# Waarom design thinking?

Design thinking is een aanpak voor het oplossen van complexe problemen en het ontwikkelen van creatieve oplossingen. Het is gebaseerd op het begrijpen van de echte behoeften van gebruikers en het creëren van waarde voor hen.

Ik definieer design als 'een huidige situatie transformeren in een gewenste situatie', en design thinking als 'een stapsgewijze aanpak om van huidige naar gewenste situatie te komen'. Fijn aan het woord 'situatie' is dat dat dus van alles kan zijn. Je relatie(s), je werk, je omgeving, de wereld. De gewenste situatie kan een product zijn, een dienst of misschien wel een heel systeem. Als de huidige situatie is dat ik moe ben, kan ik een bed ontwerpen (product), een diëtist en/of een personal trainer inschakelen (dienst) of drie in plaats van vijf dagen in de week en dichterbij huis gaan werken (systeem). Transformatie houdt in dat er iets gaat veranderen. Gewenst betekent dat het iets is waar behoefte aan is. Iets positiefs.

Stapje voor stapje wijzer worden. Een positieve bijdrage leveren.

# Hoe zit dit boek in elkaar?

In dit boek beschrijf ik het ontwerpproces aan de hand van negen design-thinkingrollen. Bij elke rol deel ik een of meerdere voorbeelden en leg ik uit hoe je zelf aan de slag kunt gaan in die rol.

Wil je je verder verdiepen? Grasduin dan eens door het hoofdstuk 'Verder lezen, luisteren, doen, spelen' Je vindt er inspirerende films/docu's/boeken/technieken/spellen/nieuwsbrieven/expo's/ festivals et cetera.

In het hoofdstuk Best Cases beschrijf ik een aantal (prijswinnende) cases.

# De design- thinkingrollen

Als design thinker, mensgericht ontwerper, richt je je op de behoefte van mensen met de bedoeling hun huidige situatie te verbeteren richting een gewenste situatie. Afhankelijk van waar je je bevindt in het ontwerpproces, vervul je een andere rol. Je leeft je in, je bedenkt ideeën en je probeert dingen uit; empathie, creativiteit en testen.

Bij het oplossen van complexe problemen en het ontwikkelen van creatieve oplossingen spelen we verschillende rollen, net als in 'het echte leven'. Zo ben ik zelf vriend, echtgenoot, vader, docent, onderzoeker, kunstenaar, ontwerper, schrijver, wandelaar, hiker, fotograaf en sinds kort gecertificeerd Shinrin Yoku-gids. Die rollen, inclusief de bijbehorende eigenschappen en vaardigheden, speel ik in de context die daarbij hoort. Het spelen van een nieuwe rol gaat natuurlijk niet direct goed. Maar als je ze vaker speelt, word je beter. En als je het leven ziet als een experiment gaan dingen nooit fout, maar lopen ze soms anders. En dat noemen we leren: je constant bewust zijn van de effecten van je handelen en daar je handelen of omgeving op aanpassen. Soms betekent dit dat je van rol moet veranderen, de juiste kennis moet vergaren of je team moet uitbreiden. Samenwerken. Het kan zijn

dat je niet alle rollen nodig hebt, bijvoorbeeld omdat anderen die al goed hebben vervuld. Of omdat je je niet prettig of voldoende bekwaam voelt in die rol. Je speelt maar zelden alle rollen. Zo ben ik een echte Ideeënbedenker en een veel minder goede Bewijsverzamelaar. En complexe vraagstukken los je niet in je eentje op. Dat doe je samen en vraagt om diverse kennis. En kennis is niet alleen wat jij weet. Volgens Mathieu Weggeman is het de resultante van:



# Kennis =

---

**Wat je weet**

×

**Wat je kan**

×

**Wat je  
gedaan hebt**

×

**Wat je wilt**

(de uitdaging, het hogere doel)

En al weet een betrokkene nog zo veel, heeft zij of hij bakken ervaring en superinteressante vaardigheden, als zij of hij niet wil, is de resultante nul.

Dit kan tot lastige situaties leiden. Maar het bespaart een heleboel energie en frustratie als je bij het begin van een project met elkaar overeenstemming hebt over 'wat er nu zo fantastisch zou zijn'. En heb je eenmaal een het-zou-fantastisch-zijn-als waar iedereen achter staat en aan mee wil doen? Maak dat moment memorabel. Vier het. Zet je handtekening eronder en tatoeër het aan de binnenkant van je ogen.

Hiermee heb ik de eerste rol al toegelicht:

1. **De Dromer.** Formuleert de gewenste situatie. De ontwerpuitdaging: het-zou-fantastisch-zijn-als.

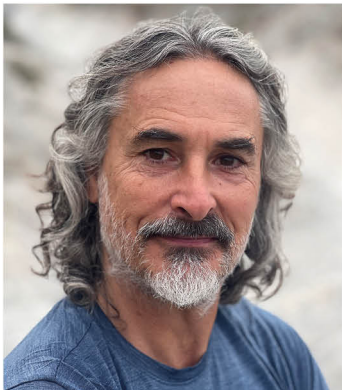
De andere rollen zijn:

2. **De Wakkerschudder.** Laat je de urgentie voelen.
3. **De In Kaart Brenger.** Brengt de huidige situatie in kaart. Hoe is het NU? Wie zijn de mensen, de dingen en de onderlinge relaties.
4. **De Bewijsverzamelaar.** Verzamelt menselijk bewijs. Onderzoekt wat werkt en waar behoefte aan is in de huidige situatie.
5. **De Vragenmaker.** Formuleert ontwerp vragen op basis van het verzamelde menselijke bewijs: Hoe Kunnen We? HKW?
6. **De Ideeënbedenker.** Bedenkt veel originele ideeën
7. **De Ideeënwaardeerder.** Waardeert ideeën op basis van relevante criteria.
8. **De Uitprobeerder.** Brengt ideeën tot leven in de vorm van prototypes, rollenspellen of simulaties.
9. **De Verbeteraar.** Gebruikt de feedback van gebruikers om de uitprobeersels te verbeteren.

# DESIGN THINKING

Design thinking verovert de wereld. Hoe dat komt? Design thinking vergroot het geloof in je eigen kunnen en stimuleert mensen om samen te experimenteren en te leren van mislukkingen.

Wat je uitdaging ook is, met *Het kleine grote design thinking doeboek* kom je erachter waar mensen echt behoefte aan hebben. Je ontdekt hoe je waardevolle impact kunt maken, gebruikmakend van je aangeboren creativiteit. Iedereen is een design thinker.



*'Het kleine grote design thinking doeboek' is geschreven door Cor Noltee. Deze bekende Nederlandse design thinker inspireert onderwijsinstellingen en organisaties in binnen- en buitenland op uiteenlopende gebieden als innovatie, ondernemerschap en design.*