

Marika Kalusa-Günther

Das Mindset des Design Thinking und
dessen Auswirkungen auf die
Arbeitszufriedenheit der Design Thinker

Bachelorarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2021 GRIN Verlag
ISBN: 9783346774736

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/1306041>

Marika Kalusa-Günther

Das Mindset des Design Thinking und dessen Auswirkungen auf die Arbeitszufriedenheit der Design Thinker

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

**Das Mindset des Design Thinking und dessen Auswirkungen
auf die Arbeitszufriedenheit der Design Thinker**

**The mindset of Design Thinking and the influence on the job
satisfaction of Design Thinkers**

Bachelor-Thesis

zur Erlangung des Grades Bachelor of Science (B. Sc.)
an der Europäischen Fernhochschule Hamburg

vorgelegt von:

Marika Kalusa-Günther

Datum der Abgabe: 26.02.2021

Abstract

Eine hohe Arbeitszufriedenheit ist sowohl für den Beschäftigten als auch das Unternehmen eine erstrebenswerte Situation. Das Ziel dieser Forschungsarbeit war es, zu überprüfen, wie das Mindset von Design Thinking aussieht, inwieweit es möglich ist, dieses durch bestimmte Methoden zu entwickeln und welchen Einfluss es auf die Arbeitszufriedenheit hat. Dazu wurden anhand einer Kombination aus Literaturrecherche und der Auswertung von sieben Experteninterviews¹ zunächst Denkweisen des Design Thinkers und seine Haltung eruiert, mit der Definition des Design-Thinking-Mindset nach Heller und Kollegen (2020) verglichen und anschließend deren Auswirkungen auf die Arbeitszufriedenheit der Design Thinker untersucht. Hierzu wurde ein Kategoriesystem benutzt, welches sich an den Merkmalen der verwendeten Theorien orientierte und die Interviews nach diesen Kategorien und weiterführenden Aspekten untersuchte. Aus den Ergebnissen lässt sich schließen, dass das Design-Thinking-Mindset vor allem nutzerzentriert ist und sich im Sinne eines Growth Mindset ständig weiterentwickelt; es ist erlernbar. Dafür bedarf es allerdings besonderer Rahmenbedingungen und eines akzeptierten, förderlichen Umfeldes. Bezüglich der Arbeitszufriedenheit liefert die vorliegende Studie vielversprechende Hinweise dafür, dass Design Thinker zufrieden(er) mit ihrer Arbeit und den Bedingungen im Unternehmen sind und zeigt Aspekte auf, die sich nachteilig auf die Arbeitszufriedenheit auswirken.

¹ In dieser Arbeit wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit das generische Maskulinum verwendet. Weibliche und anderweitige Geschlechteridentitäten werden dabei ausdrücklich mitgemeint, soweit es für die Aussage erforderlich ist.

A high level of job satisfaction is a desirable situation for both the employee and the company. The aim of this research work was to examine what the design thinking mindset looks like, to what extent it is possible to develop it using certain methods and what influence it has on job satisfaction. For this purpose, based on a combination of literature research and the evaluation of seven expert interviews¹, the design thinker's ways of thinking and his attitude were first determined, compared with the definition of the design thinking mindset according to Heller et al. For this purpose, a category system was used, which was based on the characteristics of the theories used and examined the interviews according to these categories and further aspects. From the results it can be concluded that the design thinking mindset is primarily user-centered and is constantly developing in the sense of a growth mindset; it can be learned. However, this requires special framework conditions and an accepted, supportive environment. Regarding job satisfaction, this study provides promising indications that design thinkers are (more) satisfied with their work and the conditions in the company and shows aspects that have a negative impact on job satisfaction.

Inhaltsverzeichnis

Abstract	1
Inhaltsverzeichnis.....	3
Abbildungsverzeichnis	5
Tabellenverzeichnis.....	6
1 Einleitung	7
1.1 Forschungsfrage	8
1.2 Forschungsdesign.....	9
1.3 Inhaltlicher Aufbau	9
2 Theoretischer Hintergrund und aktueller Forschungsstand.....	10
2.1 Design Thinking.....	10
2.1.1 Das Mindset von Design Thinking	11
2.1.2 Die Mindset-Theorie.....	11
2.2 Arbeitszufriedenheit im Kontext von DT.....	12
2.3 Theorien der Forschung zur Arbeitszufriedenheit.....	13
2.3.1 Die Selbstbestimmungstheorie von Deci and Ryan (1985)	14
2.3.2 Job-Characteristics-Modell von Hackmann und Oldman (1976)	14
3 Das Forschungsvorgehen.....	17
3.1 Methodik	17
3.2 Beschreibung der Stichprobe	17
3.3 Interviewleitfaden.....	18
3.4 Vorbereitung und Durchführung der Experteninterviews.....	19
3.5 Transkription und Auswertung.....	20

3.6	Ergebnisse der Untersuchung.....	21
4	Diskussion	28
4.1	Das Mindset von Design Thinking.....	28
4.2	Die Entwicklung des Design-Thinking-Mindsets	32
4.3	Einfluss des Mindsets auf die Arbeitszufriedenheit	34
5	Fazit und Ausblick.....	37
	Literaturverzeichnis.....	40
	Anhang	48
	Anhang A -Verweise aus Forschungsarbeit	48
	Anhang B – Interviewleitfaden	54
	Anhang C - Interviewtranskripte	55
	Anhang D – Verweise aus Forschungsarbeit zur Kodierung.....	102
	Anhang E – Summarische Fallbeschreibungen zu den durchgeführten Interviews.....	119
	Anhang F – Datenschutz der Forschungsteilnehmer	126

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2.1. Eigenschaften eines Design Thinkers (Schallmo, 2018, S. 18).....	11
Abbildung 2.2. Selbstbestimmungstheorie nach Mueller & Lovell (2018) u. Frühwirth (2020), eigene Darstellung	14
Abbildung 2.3. JCM Hackmann & Oldham (1976), eigene Darstellung	15
Abbildung 3.1. Aufbau des Interviewleitfadens, eigene Darstellung.....	18
Abbildung 3.2. Ergebnisse zur Entwicklung des DT-Mindsets, eigene Darstellung	24
Abbildung 3.3. Arbeitszufriedenheit der Experten nach JCM (Hackmann & Oldham, 1976) ...	25
Abbildung 4.1. Gegenüberstellung des Mindsets, eigene Darstellung.....	28
Abbildung 4.2. Eigene Darstellung vom Mindset entlang der DT Prozessphasen (nach HPI)...	30
Abbildung 4.3. Kompetenzdimensionen nach Freudenthaler-Mayrhofer & Sposato (2017).....	31
Abbildung A.1. Ergebnisse unternehmensweite Bedeutung von DT, eigene Darstellung	53

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 - DT-Mindset im Vergleich zur Definition 1	22
Tabelle 2 - Eigenschaften eines Design Thinkers nach Schallmo (2017) im Vergleich zu den Experten	23
Tabelle 3 - Bedeutung des DT-Mindsets für DT (Experteneinschätzung).....	23
Tabelle A.4. Stichwortsuche themenrelevanter Literatur.....	48
Tabelle A.5. Ausgewählte Definitionen von DT.....	48
Tabelle A.6. Übersicht ausgewählter Definitionen zum DT Mindset.....	49
Tabelle A.7. Auswahl von Definition zur AZ.....	50
Tabelle A.8. Übersicht Stichprobe	50
Tabelle A.9. Gegenüberstellung DT Mindset- Teil 1, eigene Darstellung.....	51
Tabelle A.10. Gegenüberstellung DT Mindset - Teil 2, eigene Darstellung.....	52
Tabelle D.11. Übersicht Kodierung DT Mindset.....	103
Tabelle D.12. Übersicht Kodierung Entwicklung DT Mindset.....	107
Tabelle D.13. Übersicht Kodierung Arbeitszufriedenheit Design Thinker.....	110

1 Einleitung

„Unsere Welt ändert sich sehr rasch. Diejenigen, die darauf reagieren, überleben. Die anderen verschwinden wie die Dinosaurier.“

Peter Trawnicek, Country Manager Österreich von VMware

Dieses Zitat macht das Ausmaß der Veränderungen deutlich, die in der Wirtschaft und Arbeitswelt zu beobachten sind. Steigende Komplexität und Innovationsdruck, ein starker Wettbewerb, ein erkennbarer Wertewandel und das hohe Tempo, in dem Veränderungen stattfinden, kennzeichnen das Wirtschafts- und Arbeitsleben der Unternehmen und Konzerne in Deutschland. Darüber hinaus zwingen die Globalisierung und die durch Covid-19 befeuerte Digitalisierung die Unternehmen in einen Prozess der ständigen Anpassung an neue Bedingungen. Dieser geht mit einer z. T. noch unbewussten Transformation des Denkens und einem Kulturwandel einher. „Nur wer innoviert, der bleibt.“ (Freudenthaler-Mayrhofer & Sposato 2017, S. 47). Umso weniger überrascht der Ruf nach agilen Arbeitsformen. Agilität beschreibt die Fähigkeit einer Organisation, sich kontinuierlich an ihre komplexe, turbulente und unsichere Umwelt anzupassen (Goldman et. al, 1995) und bei Veränderungen schnell und proaktiv unter dem Fokus der Kundenzufriedenheit zu (re)agieren (Brown & Agnew, 1982, Förster & Wendler, 2012). Es gibt eine Auswahl agiler Ansätze, die im Entwicklungs- und Umsetzungsprozess von innovativen Geschäftsideen und der Produktentwicklung zu unterschiedlichen Zeitpunkten eingesetzt werden. Beispielhaft dafür stehen Design Thinking, Design Sprint, Lean Startup, SCRUM, Business Modell Canvas. Ein agiler Ansatz, der Einzug in viele deutsche Großkonzerne, wie die Deutsche Telekom, Deutsche Post, SAP und DHL, gehalten hat, ist Design Thinking (DT). Die Domäne von DT ist die Innovation, weshalb Untersuchungen zu Design Thinking oft im Innovationskontext zu finden sind. DT wird überdies in Forschung und Lehre, im Entwicklungsbereich, im Informationsmanagement und in der Organisationsentwicklung immer häufiger eingesetzt.

Die vorliegende Studienarbeit analysiert die Denkweise und Geisteshaltung (Mindset) von DT, um dieses Wissen im Setting anwenden sowie entwickeln zu können. Zunächst bedarf es dazu der Begriffsklärung. Der aus dem Englischen stammende Begriff ‚Mindset‘ beschreibt eine etablierte Einstellung von Personen im Denken, synonym dafür stehen Anschauung, Anschauungsweise, Denkart und Einstellung (Bibliographisches Institut, 2021). Nachfolgend gilt es, die Auswirkung dieses Mindsets auf die Arbeitszufriedenheit (AZ) zu erfassen, mit der sich bereits in zahlreichen Untersuchungen Zusammenhänge mit anderen wirtschaftlichen Faktoren (Leistungen, Fehlzeiten und Fluktuation) zeigen (Ferreira, 2020, S. 13.). Dies ist von großer wirtschaftlicher Relevanz,

denn viele Unternehmen sehen eine hohe Arbeitszufriedenheit als ein Ergebnis wirkungsvoller Personalarbeit und solides Fundament, um engagierte Mitarbeiter langfristiger an das Unternehmen zu binden. Ziel dabei ist es, dem demografischen Wandel und dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken.

In dieser Forschungsarbeit wird versucht, Hinweise für die Personalauswahl von Mitarbeitern mit dem ‚passenden Mindset‘ zu liefern, um wichtige Impulse für die Personalentwicklung zu setzen. Die Einführung und nachhaltige Umsetzung von DT ist daher aus mehreren Gründen lohnend: zum einen zur Steigerung der Innovationskraft und damit der Wettbewerbsfähigkeit, zum anderen für die Erreichung von Unternehmenszielen. Die Arbeitszufriedenheit stellt für viele Unternehmen einen Zwischenschritt zur Zielerreichung dar (ebd., S. 16). Die Erkenntnisse dieser Studienarbeit stärken die Bedeutung von DT für die Organisationsentwicklung, um den oft notwendigen, aber zeitaufwendigen kulturellen Wandel von Denkweisen durchzuhalten. Aus Unternehmersicht ist das Wissen über Denkweisen mit positivem Einfluss auf das jeweilige persönliche Empfinden von Nutzen, da sich dadurch individuelles Wohlbefinden und Gesundheit offenbaren (ebd.). In einer Zeit, in der sich die Grenzen zwischen Privat- und Berufsleben aufgrund neuer Arbeitswelten nivellieren, unterstützen bestimmte Denkweisen das gesundheitsförderliche Verhalten.

1.1 Forschungsfrage

Das Ziel dieser Bachelorarbeit ist es, eine umfassende Beschreibung und Zusammenstellung für das Mindset von DT zu erarbeiten. Es wird qualitativ erforscht, welche Sichtweisen die Forschungsteilnehmer zum Konstrukt haben, welche Wirkmechanismen zum Tragen kommen und welchen Sinn oder welche Bedeutung sie dem Forschungsgegenstand geben. Zentrale Fragen sind dabei:

1. Wie sieht das Mindset von Design Thinking aus?
2. Wie kann ein solches Mindset entwickelt werden und mit welchen Methoden?
3. Wie wirkt sich dieses Mindset auf die Arbeitszufriedenheit der Menschen aus, die Design Thinking praktizieren (Design Thinker)?

Es wird dabei die Annahme vertreten, dass es einen positiven Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit von Beschäftigten mit einem internalisierten Mindset von DT geben könnte. Dafür spricht, dass die Denkweise menschenzentriert, partizipativ und kollaborativ ist und wertschätzend kommuniziert wird, was dazu beiträgt, einen gemeinsamen Sprach- und Denkraum zu entwickeln (S. Franken, 2016, S. 161).