

Dizajnersko razmišljanje - uporabiti ali ne uporabiti v podjetju?

Dizajnersko razmišljanje, t.i. »Design Thinking«, je metoda, ki je usmerjena k iskanju optimalne rešitve po meri kupca oz. končnega uporabnika. Izkazala se je kot odlično orodje tudi za prenovo procesov znotraj podjetja in reševanje kompleksnih problemov, s katerimi se srečujejo podjetja. Ste vi podjetje, ki je primerno za uvedbo te metode?

Dana Maurovič Anžur, GZS – Zbornica elektronske in elektroindustrije, foto: Kraftart

Rezultati raziskave HPI inštituta v Postdamu (2015) o uporabi Design Thinking-a prikazujejo dvig prodaje za 29 %, profitabilnosti za 18 %, izboljšanja delovne kulture v podjetju za 71 % in učinkovitosti inovacijskega procesa za 69 % ter prihranek pri stroških za 18 %.

Dizajnersko razmišljanje (Design Thinking) je »in«. Ker je postopek metode zanimiv, ustvarjalen in prijeten za sodelujoče, se vse več podjetij odloča za implementacijo metode v svoje podjetje. V kolektivih, ki dopuščajo sproščen način razvoja rešitve, s to metodo dosegajo uspešne rezultate.

Kako začeti

Najprej poiščemo ustreznega vodjo delavnice, t.i. »coacha za dizajnersko razmišljanje«. Priporočljivo je, da ni notranji član kolektiva in da je strokovno usposobljen za metodo dizajnerskega razmišljanja. Priporočljivo je, da je njegova osnovna izobrazba s področja, kjer bi želeli reševati vašo problematiko. Tako bo lahko primerneje izbral ustrezne metode in prilagajal postopek udeležencem in njihovem načinu razmišljanja ter jih v ključnih trenutkih spodbudil, da bo iskanje rešitev steklo v pravo smer.

Pasti pri uvedbi

Vsaka novost prinaša določeno tveganje. V primeru implementacije metode znotraj podjetja je to v očeh vodstva lahko izguba delovnih ur zaposlenih, nejevolja zaradi morebitne spremembe utečenih procesov v podjetju in »izpad dohodka zaradi nedela« ob udeležbi na delavnici. Pogosto se pojavlja tudi nenaklonjenost zaradi nepoznavanja metode ali slabe izkušnje s podobnimi metodami v preteklosti. Nekaterim nadrejenim se lahko zdi metoda žaljiva (npr. pisanje idej na post-it listke in lepljenje le-teh na steno skupaj z ostalimi podrejenimi), ali pa jim enostavno ni všeč tovrstno delo v skupini. Nekateri udeleženci enostavno ne želijo sodelovati pri posameznih fazah ali dajati svojih mnenj pred ostalimi udeleženci med potekom delavnice. O tem se je treba na uvodnem sestanku pogovoriti in poiskati primeren pristop.



Design Thinking and Technology Day – plenarni del



Delavnica »Uporaba Design Thinking-a na področju prediktivnega vzdrževanja v industriji 4.0«

Sestava ekipe

Po uvodnem sestanku z vodjo delavnice sledi sestava ekipe. Ta je v osnovi sestavljena iz vodje delavnice (in njegovih pomočnikov v primeru večje skupine) ter ključne skupine ljudi iz podjetja, ki je soudeležena na vseh ravneh pri reševanju problematike. Idealno je, če so vsaj v ključnih fazah prisotni tudi predstavniki kupcev oz. uporabnikov, za katere iščemo rešitev. Če znotraj podjetja ni strokovnjaka z odličnim poznavanjem tematike, na katero se navezuje reševanje problema, je potrebna tudi prisotnost ustreznega zunanjega kadra. Ključna je prisotnost in pozitivna naravnost do metode s strani vodstva oz. odločevalcev, ki bodo finančno podprli rešitev.

Prostor in oprema za delavnico

Prostor, v katerem se bo odvijala delavnica, naj bo dovolj velik, svetel, prijeten, s čim več prostimi površinami, po katerih se bo lahko sproščeno pisalo, risalo in ustvarjalo rešitve. Prostor naj nudi čim več vzpodbude pri reševanju izziva. Delo poteka v optimalnih razmerah stoje, seveda z možnostjo oddiha pri mizicah s stoli. Na razpolago mora biti dovolj pisalnih in ustvarjalnih pripomočkov, ki omogočajo ob iskrenju idej hitro in dobro vidno zapisovanje le-teh. Ker je miselni proces precej intenziven, je treba poskrbeti tudi za primerno (brezalkoholno) pijačo in prigrizke ter vmesni oddih.

Delavnice

Dober vodja delavnice bo prisotne vzpodbudil, da neovirano izražajo svoje ideje v skupini, spoštujejo mnenja vseh soudeležencev ne glede na njihov status ali izobrazbo ter poskrbel, da med seboj sodelujejo in vključijo empatijo, ko se morajo vživeti v uporabnikove potrebe in zahteve. Glede na kompleksnost problematike bo tudi predlagal možne dodatne vire podatkov, ki se jih morebiti potrebuje za reševanje problematike.

Skupina bo med postopkom dizajnerskega razmišljanja raziskovala kompleksnost problematike, definirala problematiko, razvila ideje ter prototip rešitve. V vsaki fazi se bo lahko rekurzivno vračala nazaj, če bo treba. Cilj je rešitev pravega problema!

Gospodarska zbornica Slovenije (GZS) sodeluje v okviru EU projekta Interreg DesAlps pri implementaciji metode v našem poslovnem okolju.

Na konferenci »Design Thinking and Technology Day«, ki se je odvila 24. aprila 2019 na GZS, so udeleženci v plenarnem delu prisluhnili možnostim uvedbe dizajnerskega razmišljanja v tehnološko okolje in tovrstnim primerom dobre prakse pri nas in v tujini. V nadaljevanju so metodo preizkusili na delavnicah »Uporaba Design Thinking-a na področju prediktivnega vzdrževanja v industriji 4.0« ter »Uporaba Design Thinking-a pri umestitvi kolaborativnega robota v delovno okolje«, novinci pa so se z njo lahko spoznali na delavnici »Osnove metode Design Thinking«.

Rezultat

Rezultat mora odražati rešitev, ki bo dosegla »AHA efekt« pri končnem uporabniku oz. kupcu, rešila njegov dejanski problem, ki ga ovira pri dosegu cilja ali mu izpolnila želje in potrebe. Primer slednjih so proizvajalci v avtomobilski industriji, ki ponujajo/prodajajo t.i. »izkušnjo vožnje«, »varnost« ali »zanesljivost«.

Končni uporabniki so tudi zaposleni znotraj podjetja, ki potrebujejo optimalno opremljeno delovno mesto glede na svoje dejanske potrebe za lažje, hitrejše in boljše delo, brez nepotrebnih dodatnih motenj (npr. preobilica nepotrebnih podatkov na delovnih mestih v industriji 4.0). Nenazadnje je »končni uporabnik« tudi vodstvo podjetja, ko načrtuje nove poslovne korake ali preoblikovanje le-teh. gg

V tujini dizajnersko razmišljanje pri svojem delu uporabljajo velika podjetja, npr. Viessmann, Bosch, Festo, Siemens, Philips, Braun, BMW, Mercedes-AMG, Volkswagen, SAP, IBM in Apple.



Delavnica »Uporaba Design Thinking-a pri umestitvi kolaborativnega robota v delovno okolje«



Delavnica »Osnove metode Design Thinking«