

25. ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В ИННОВАЦИОННОМ ПРОЦЕССЕ

Соловьёва Е.С.

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Фещенко С.Л. – старший преподаватель

Аннотация. Работа описывает основные принципы и этапы дизайн-мышления, а также исследует влияние этого подхода на качество продуктов и услуг, эффективность бизнес-процессов и развитие креативного мышления у участников процесса.

Дизайн-мышление представляет собой методологию, разработанную для решения сложных проблем и создания инноваций. Это подход к решению проблем, основанный на креативности, сотрудничестве и эмпатии. Он предполагает, что для разработки успешных решений необходимо погрузиться в контекст проблемы, понять потребности и ожидания пользователей, а затем сгенерировать идею для решения этой проблемы и проверить концепцию [1].

Дизайн-мышление успешно применяется во многих областях. Например, в бизнесе он используется для разработки новых продуктов и услуг, улучшения пользовательского опыта и оптимизации бизнес-процессов. В образовании дизайн-мышление помогает стимулировать творческое мышление и развивать навыки сотрудничества у студентов. В здравоохранении он используется для разработки инновационных методов лечения и улучшения качества медицинских услуг [2].

Этапы дизайн-мышления [3]:

Сопереживание: на этом этапе исследователи активно взаимодействуют с заинтересованными сторонами, проводят интервью, анализируют данные и наблюдают за поведением пользователей. Цель - полностью погрузиться в контекст проблемы и понять ее суть. На этом этапе вы остаетесь в стороне от решений, но по-настоящему вникаете в проблему.

Определение целей: анализируя результаты этапа эмпатии, вы формулируете проблему пользователя, которую необходимо решить. В конце этого этапа у вас будет четкая постановка проблемы. Главное здесь - сформулировать проблему так, чтобы она была ориентирована на пользователя.

Генерация идеи: цель этапа разработки идеи состоит в том, чтобы сгенерировать как можно больше решений проблемы и представить их пользователю. Часто используемые методы на этом этапе - мозговой штурм [4], мышление в розовом облаке [5] или "сумасшедшая восьмерка" [6].

Прототипирование: создание рабочих прототипов наиболее перспективных идей (рисунок 1). Их цель - быстро проверить идеи на практике и собрать обратную связь за короткое время. Результатом этого этапа является представление о том, как пользователи отреагировали бы на выбранное решение (поведенческое, эмоциональное и интеллектуальное) [7].

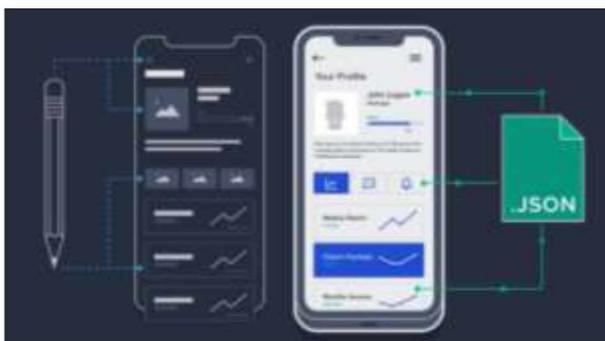


Рисунок 1 – Прототип и финальный проект

Тестирование: продукт или услуга тестируются реальными пользователями. Часто результаты этапа тестирования возвращают к предыдущему шагу процесса и дают представление о том, что вам необходимо пересмотреть первоначальную постановку задачи или выдвинуть новые идеи.

Компания Airbnb является примером успешного применения дизайн-мышления в бизнесе [8]. Основатели Airbnb столкнулись с проблемой: как сделать путешествия доступными для всех (снизить стоимость), предоставив возможность арендовать жилье у местных жителей (аутентичный опыт взаимодействия с людьми разной культуры). Применяя принципы дизайн-мышления, они тщательно изучили потребности и желания путешественников через анализ отзывов, проведение интервью и исследование рынка. Сформулировали цели: сделать путешествия доступными для всех, предоставив широкий выбор уникального и доступного жилья местного населения. Сгенерировали идею создания платформы, которая позволит местным жителям предлагать свое жилье для аренды туристам.

Благодаря фокусу на потребителе и инновационному подходу, Airbnb стал одной из самых успешных компаний в сфере туризма и гостеприимства.

Apple — это еще один пример компании, успешно применяющей принципы дизайн-мышления [9]. Основатели Apple, Стив Джобс и его команда, всегда ставили потребителя в центр своих разработок. Используя методологию дизайн-мышления, они создавали инновационные продукты, которые не только отвечали на потребности пользователей, но и преобразовывали отрасль. Примером такого подхода является iPhone, который не просто был телефоном, но и устройством, которое переопределило способ взаимодействия людей с технологией (рисунок 2).

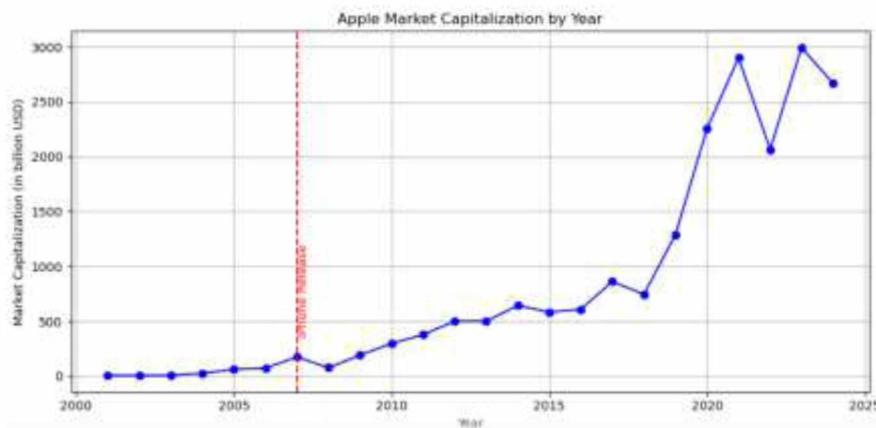


Рисунок 2 – Капитализация Apple до и после появления iPhone [10]

Из этого следует вывод, что взаимодействие с пользователем (потребителем услуги) является неотъемлемой частью успешного бизнеса. Дизайн-мышление опирается на этот аспект, делая его ключевым элементом каждого этапа процесса создания бизнеса и инноваций.

Взаимодействие с пользователем на различных этапах дизайн-мышления позволяет понять их потребности и проблемы, что в свою очередь способствует созданию более качественных продуктов и услуг. Активная обратная связь и участие пользователей в процессе разработки (этап сопереживания) и тестирования прототипов позволяют выявить слабые места и внести необходимые коррективы.

Этот подход не только повышает эффективность бизнес-процессов, но и способствует развитию креативного мышления у участников команды [11, 12]. Работа над различными идеями и их тестирование в реальных условиях стимулирует поиск новаторских решений и способствует постоянному развитию компании.

Список использованных источников:

1. Design Thinking (DT) [Electronic resource]. – Режим доступа: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking#docs-interna-guid-6067c79e-7ff-51cc-df4d-6c90ccf0bce0>. – Дата доступа: 16.03.2024.
2. What Is Design Thinking & Why Is It Important? [Electronic resource]. – Режим доступа: <https://online.hbs.edu/blog/post/what-is-design-thinking>. – Дата доступа: 16.03.2024.
3. What is Design-Thinking [Electronic resource]. – Режим доступа: <https://leansixsigmagroep.nl/en/lean-agile-and-six-sigma/what-is-design-thinking/>. – Дата доступа: 16.03.2024.
4. Brainstorming [Electronic resource]. – Режим доступа: <https://www.techtarget.com/whatis/definition/brainstorming>. – Дата доступа: 16.03.2024.
5. Pink sky thinking. Perception, reality and the path to better design [Electronic resource]. – Режим доступа: <https://medium.com/wallscope/pink-sky-thinking-perception-reality-and-the-path-to-better-design-17281a8e6dd7>. – Дата доступа: 16.03.2024.
6. Exploring Creative Solutions: The Power of Crazy 8 Method in Design Ideation [Electronic resource]. – Режим доступа: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/how-to-create-prototype>. – Дата доступа: 16.03.2024.
7. How To Create a Working Prototype in 7 Steps [Electronic resource]. – Mode of access: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/how-to-create-prototype>. – Дата доступа: 16.03.2024.
8. How Design Thinking Transformed Airbnb from a Failing Startup to a Billion Dollar Business [Electronic resource]. – Режим доступа: <https://review.firstround.com/how-design-thinking-transformed-airbnb-from-failing-startup-to-billion-dollar-business/>. – Дата доступа: 16.03.2024.
9. Design thinking is Apple's Success Mantra [Electronic resource]. – Режим доступа: <https://www.mygreatlearning.com/blog/design-thinking-is-apples-success-mantra/>. – Дата доступа: 16.03.2024.
10. Market capitalization of Apple (AAPL) [Electronic resource]. – Режим доступа: <https://companiesmarketcap.com/apple/marketcap/>. – Дата доступа: 16.03.2024.
11. How Design Thinking Can Help You Tap Into Your Creativity and Drive Innovation [Electronic resource]. – Режим доступа: <https://bootcamp.uxdesign.cc/how-design-thinking-can-help-you-tap-into-your-creativity-and-drive-innovation-9fedde03aa0>. – Дата доступа: 16.03.2024.
12. Фазылзянова, Г. И. Дизайн-мышление как философия и методология цифрового общества / Г. И. Фазылзянова // Экономические и социальные гуманитарные исследования — 2020 — с. 101-107