

Agnieszka Sysół

Design Thinking +

dla NGO

Buzz word czy metodologia?

Design Thinking DT, human centered design,
out of the box, myślenie projektowe, service design,
wejście w cudze buty, UX, badania / research,
persony, eksperymenty i prototypy

Po co mi to?

MINDSET

służący do zarządzania procesem zmiany / innowacji
w oparciu o skupienie na człowieku,
dla budowania kapitału społecznego

„Design Thinking is a human-centered approach
to innovation”

Tim Brown, IDEO

Zalety?

- ▶ sposób pracy i współpracy
- ▶ precyzyjne definiowanie wyzwań problemowych
- ▶ holistyczne podejście do organizacji i jej otoczenia
- ▶ kwestionowanie status quo i własnych przekonań
- ▶ zakłada różnorodność grup roboczych
- ▶ „out of the box” – wyjście z pudełka
- ▶ przesuwanie środka ciężkości z własnego ego

Czym nie jest?

- ▶ lekiem na całe zło
- ▶ gwarancją wszelkiego sukcesu
- ▶ magicznym sposobem
- ▶ kluczem uniwersalnym
- ▶ zamkniętym katalogiem sztywnych narzędzi

Skąd ten „design”?

- ▶ człowiek, użytkownik jako punkt odniesienia
- ▶ interdyscyplinarne zespoły (od antropologii, przez materiałoznawstwo po modele biznesowe)
- ▶ od wglądu do wdrożenia / implementacji
- ▶ wieloaspektowa perspektywa problemowa (rynek, użytkownik, wykonalność)
- ▶ definiowanie, precyzyjne formułowanie problemu
- ▶ gotowość do wczesnych eksperymentów, popełniania błędów, poprawek, ponownych eksperymentów
- ▶ deadline (w skali mikro i makro)

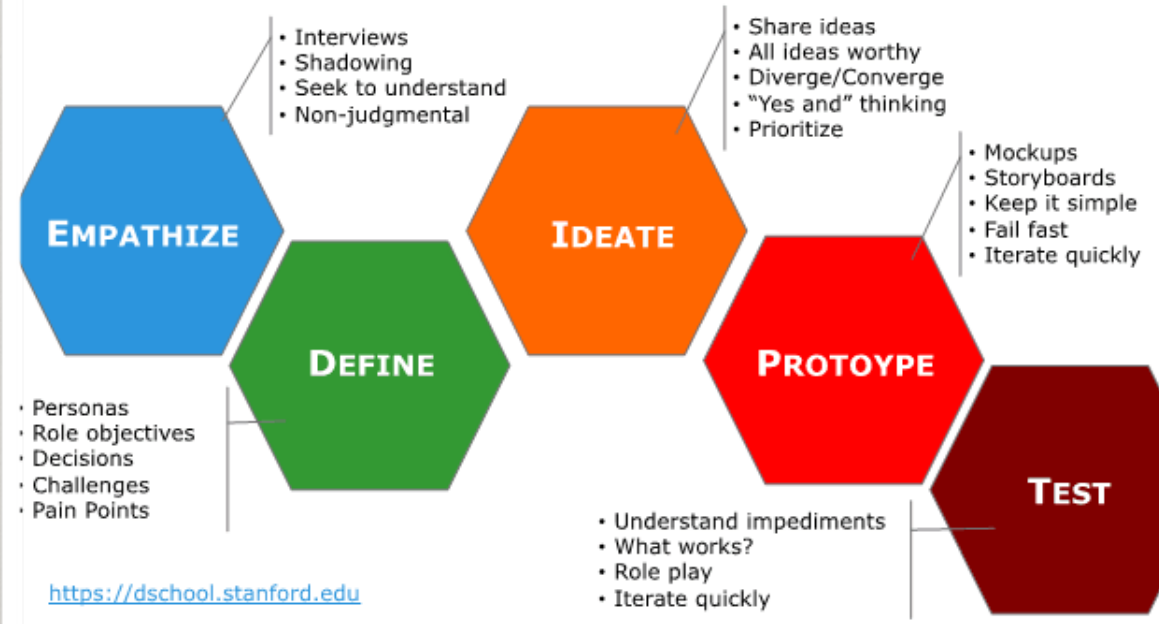
Założenie

Organizacje (także te non-profit) dostarczają produkty swoim użytkownikom / odbiorcom/ klientom

Pracując metodą design thinking pracujemy w zespole i w zespołach

Etapy procesu

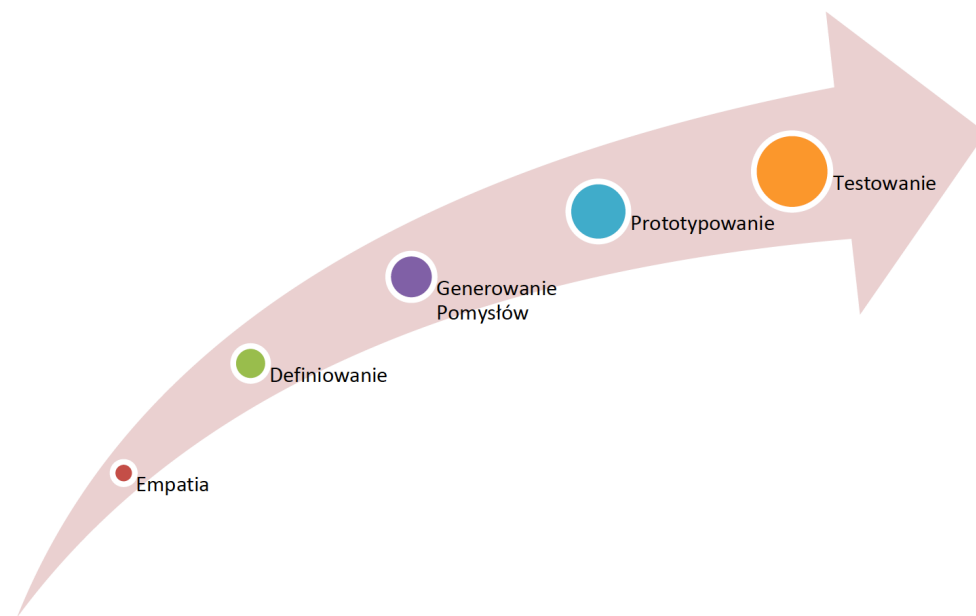
Stanford d.school Design Thinking Process



www.theagileelephant.com/what-is-design-thinking

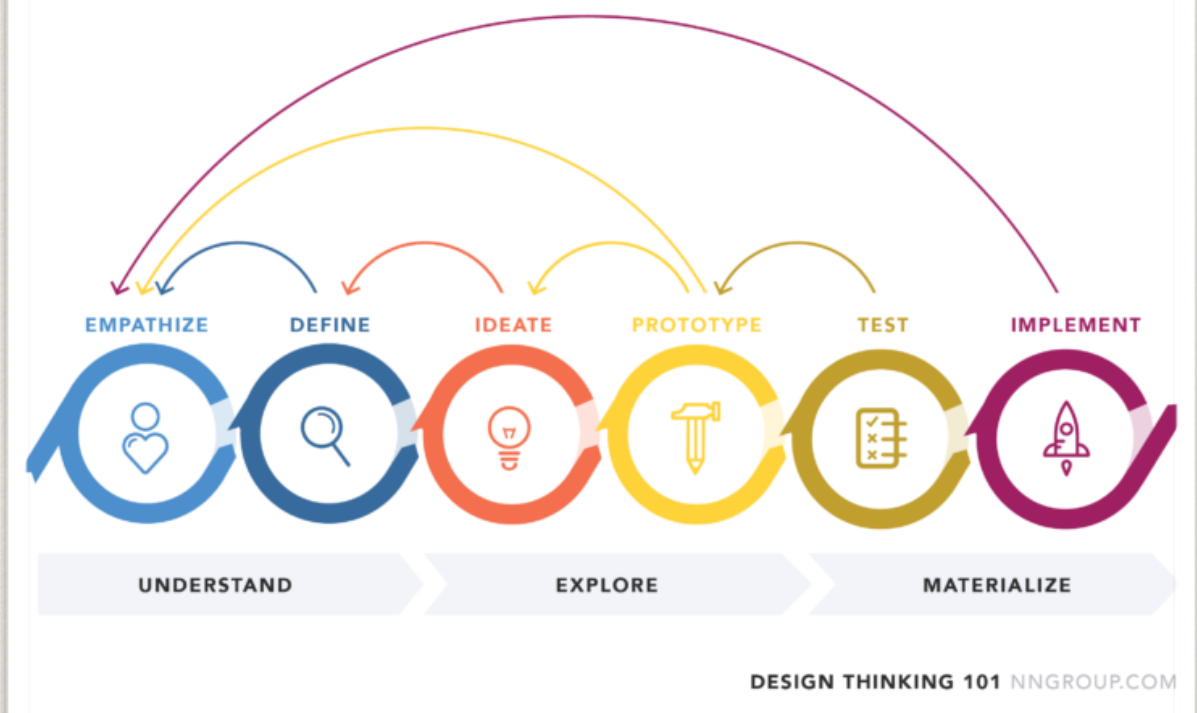
4.1 Design Thinking

Jednym z sekretów sukcesu jest filozofia design thinking tj. myślenie projektowe lub inaczej metodologia tworzenia produktów lub usług. U jej podstaw leży myślenie zespołowe, multidyscyplinarność oraz koncentracja na potrzebach użytkownika.

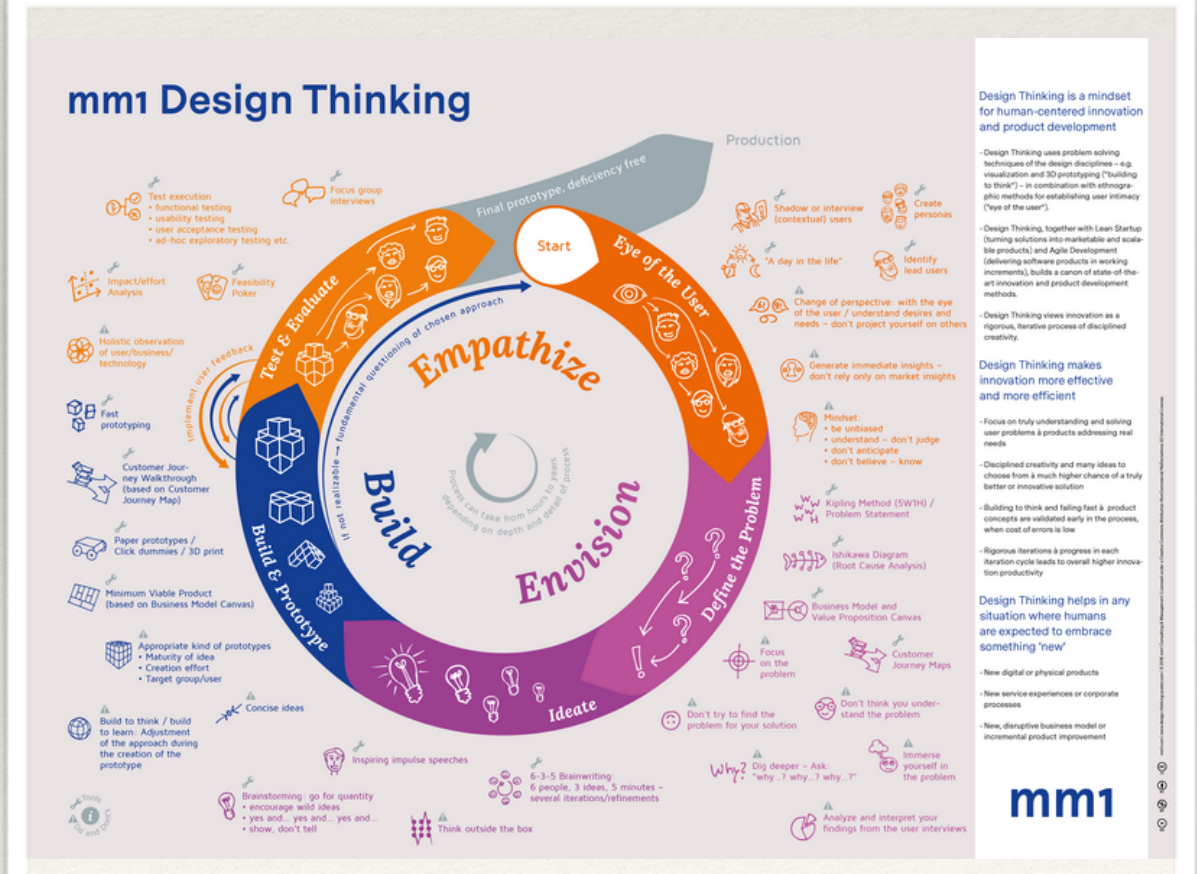


Rysunek nr 6 Fazy procesu Design Thinking, Źródło: [w:] www.dschool.stanford.edu

www.parp.gov.pl/component/publications/publication/jak-przygotowac-dobry-business-model-canvas



tofusakademi.com/design-thinking-for-learning-innovation



mm1.com



DESIGN THINKING

MYŚL O PROJEKCIE, MYŚL PROJEKTOWO, ZAPROJEKTUJ REZULTATY



1
EMPATIA



5 ETAPÓW MYŚLENIA PROJEKTOWEGO



5
TESTOWANIE



2
DEFINIOWANIE
PROBLEMU



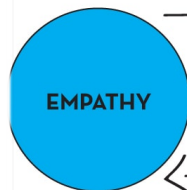
3
POSZUKIWANIE
ROZWIĄZAŃ



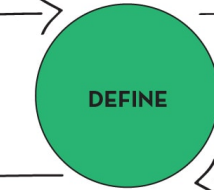
4
PROTOTYPOWANIE

officemanager.pl/design-thinking-kreatywnosc-zaczyna-sie-emocji/

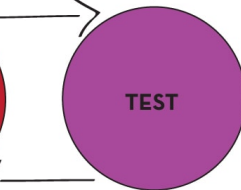
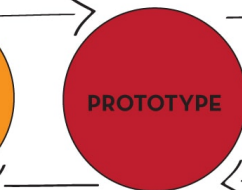
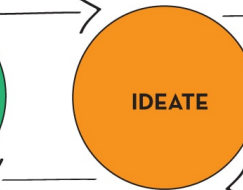
Learning about the
audience for whom you
are designing



brainstorming and
coming up with cre-
ative solutions.



Returning to your origina
user group and testing
your ideas for feedback.

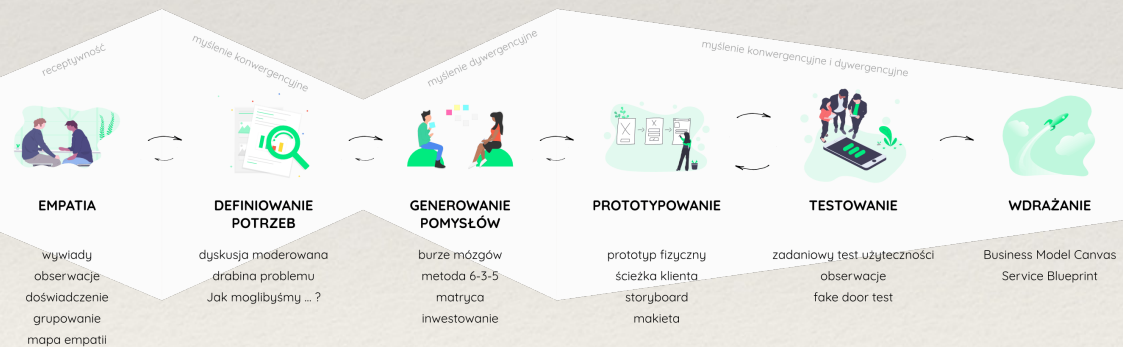


Redefining and focusing your
question based on your insights
from the empathy stage.

Building a representation of
one or more of your ideas to
show to others

suebehaviouraldesign.com/design-thinking

Rodzaje myślenia w design thinking



szkoleniedesignthinking.pl

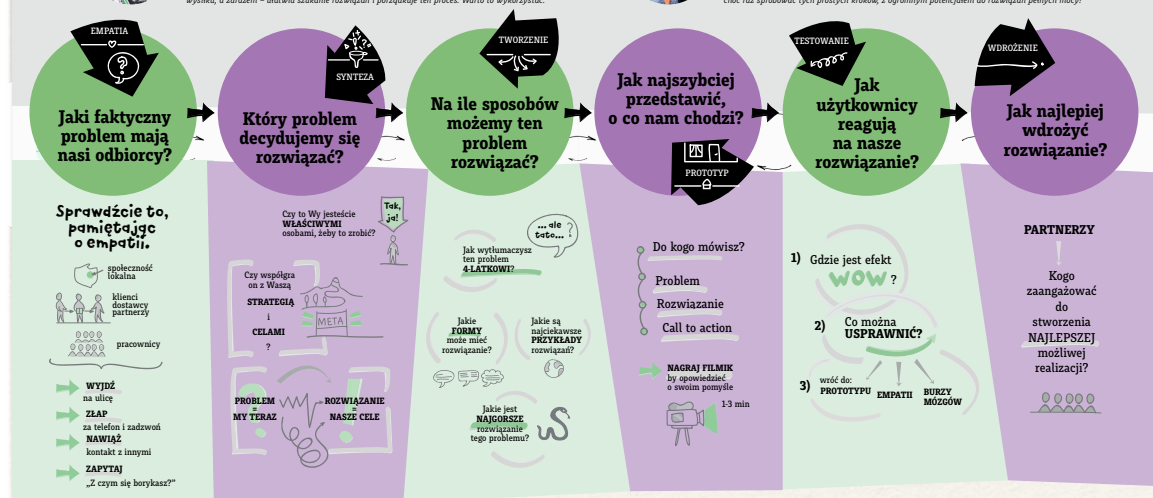
Design Thinking a CSR



Małgorzata Strzelczyk, Dyrektorka Generalna Forum Odpowiedzialnego Biznesu
Wyzwania, które na co dzień stoją przed CSR-owcami - doskonalenie organizacji, jej produktów, usług, i skutecznie odpowiadanie na potrzeby jej interesariuszy - często wymagają wyjścia poza utarty tok myślenia i szukania nowych, nie zawsze oczywistych, rozwiązań. Równocześnie, w centrum działań CSR są zawsze ludzie, a nie osób, tyle problemów i zarysów nowych pomysłów i rozwiązań. Design Thinking może być tu bardzo przydatnym narzędziem, zwłaszcza przy tworzeniu bardziej zrównoważonych produktów. Wynika to z jego istoty - inspiruje i zachęca do twórczego myślenia, a zarazem - ułatwia szukanie rozwiązań i porządkuje ten proces. Warto to wykorzystać.



Sylwia Lewandowska-Akhmediani, MakeSense
Design Thinking jest fantastycznym narzędziem do tworzenia innowacyjnych rozwiązań skierowanych na realne i pilne potrzeby użytkowników. W myśli zasady, nie o nas, ale nas, pozwala na włączenie interesariuszy od samego początku projektowania strategii i działań CSR, poprzez fazę prototypowania, by sfinalizować na rozwiązanie, które faktycznie przynosi rezultaty. Metodologia ta pozwala na więcej luzu, lekkości i radości także samemu zespołowi odpowiedzialnemu za CSR, gdyż nie trzeba w pojedynkę „urządzić” właściwego rozwiązania, można je współtworzyć. Warto choć raz spróbować tych prostych kroków, z ogromnym potencjałem do rozwiązań pełnych mocy!



Infografika została opracowana przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu i jest efektem pracy grupy warsztatowej, prowadzonej przez Progressive Partners i MakeSense podczas spotkania Programu Partnerstwa FOB „Design thinking a CSR”.



odpowiedzialnybiznes.pl

0. Mindset

pokora

otwartość

uwaga

dziwienie się światu

gotowość kwestionowania własnych przekonań

gotowość do eksperymentu, prób, błędów, testów

1. Empatyzowanie / Kontekstualizacja

porzucanie własnej perspektywy, zyskiwanie perspektywy użytkownika / klienta
osobiste, immersyjne doświadczanie
obserwacja w „naturze”
samodzielne skorzystanie z własnej usługi / produktu od A do Z, etc. etc.

badania:
mapowanie grup interesariuszy -> odbiorców
ankiety / rozmowy / wywiady pogłębione
persony
desk research, etc. etc.

Efekt: dużo różnych danych, uporządkowanych, opisujących sytuację lub problem, budujących zrozumienie

1. Empatyzowanie / Kontekstualizacja

PERSONA

IMIĘ UŻYTKOWNIKA

warsztatinnovacji.pl

Jak wygląda?

Motywacje

Potrzeby

Wiek

Zawód

Status rodzinny

Miejsce zamieszkania

Usposobienie

Cele

Zachowania

Frustracje / obawy

Kluczowe atrybuty

2. Definiowanie

analiza zebranych danych

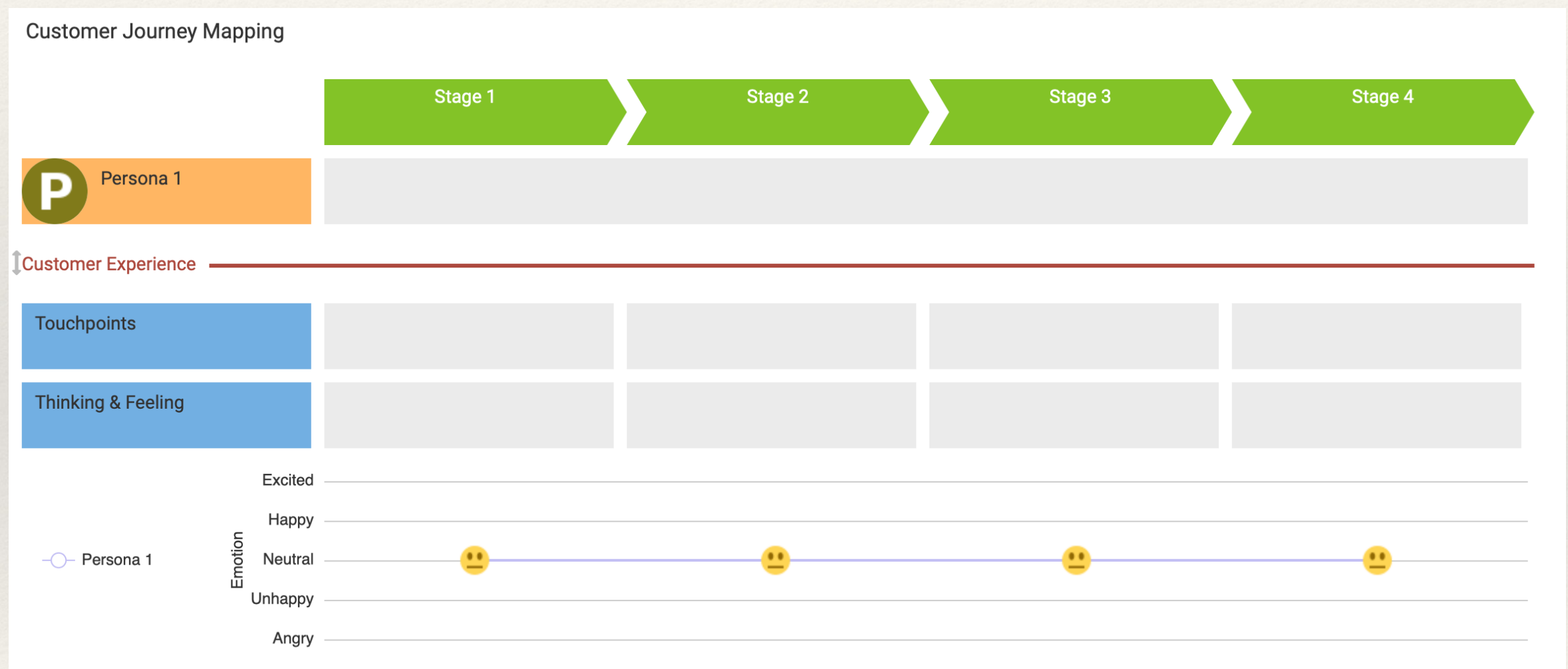
zrozumienie problemów i potrzeb klientów /
użytkowników oraz nazywanie tych problemów

mapowanie ścieżki użytkownika

wybór, którym z problemów zajmiemy się teraz

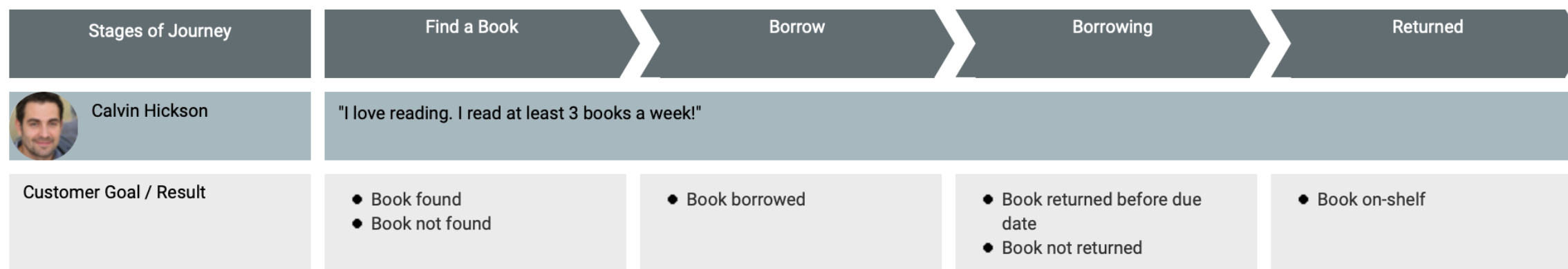
Efekt: precyzyjne zdefiniowanie problemu projektowego

2. Definiowanie



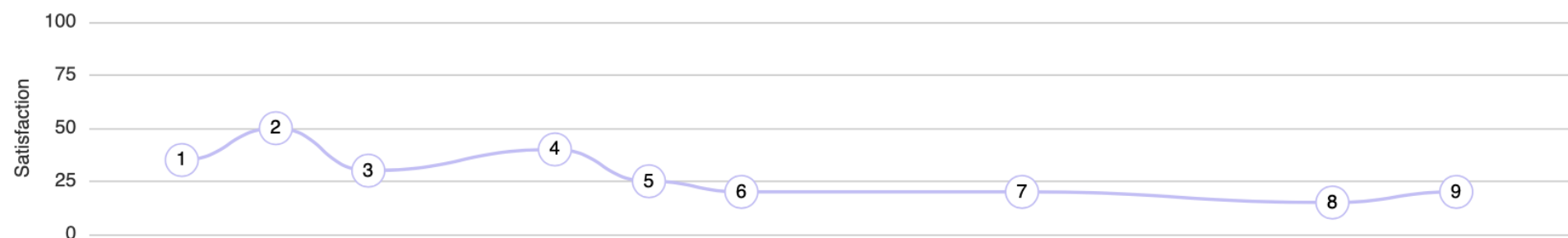
2. Definiowanie

Library



Customer Experiences

Activity	1. Find a book via the LMS  2. Find a book from the shelves 3. Read a book 	4. Bring the book(s) to the counter 5. Perform book borrowing process  6. Leave the library 	7. Read the book 	8. Patron return book  9. Librarian put the returned back to the shelf
Thinking & Feeling	- I can't find a book with the information I know   - The book I want is not available  - The book is damaged	- The queue is so long   - Why does the alarm ring??  	- I can't finish reading before the due date   - I always worry about overdue 	I cannot meet the opening hours of the library  



3. Ideacja

generowanie pomysłów / rozwiązań w odpowiedzi na zdefiniowany cel

wszyscy znają intencję i cel, wszyscy są równi

nie ma „złych” idei i propozycji

burza mózgów werbalna lub pisemna

zapewnienie warunków dla pracy kreatywnej

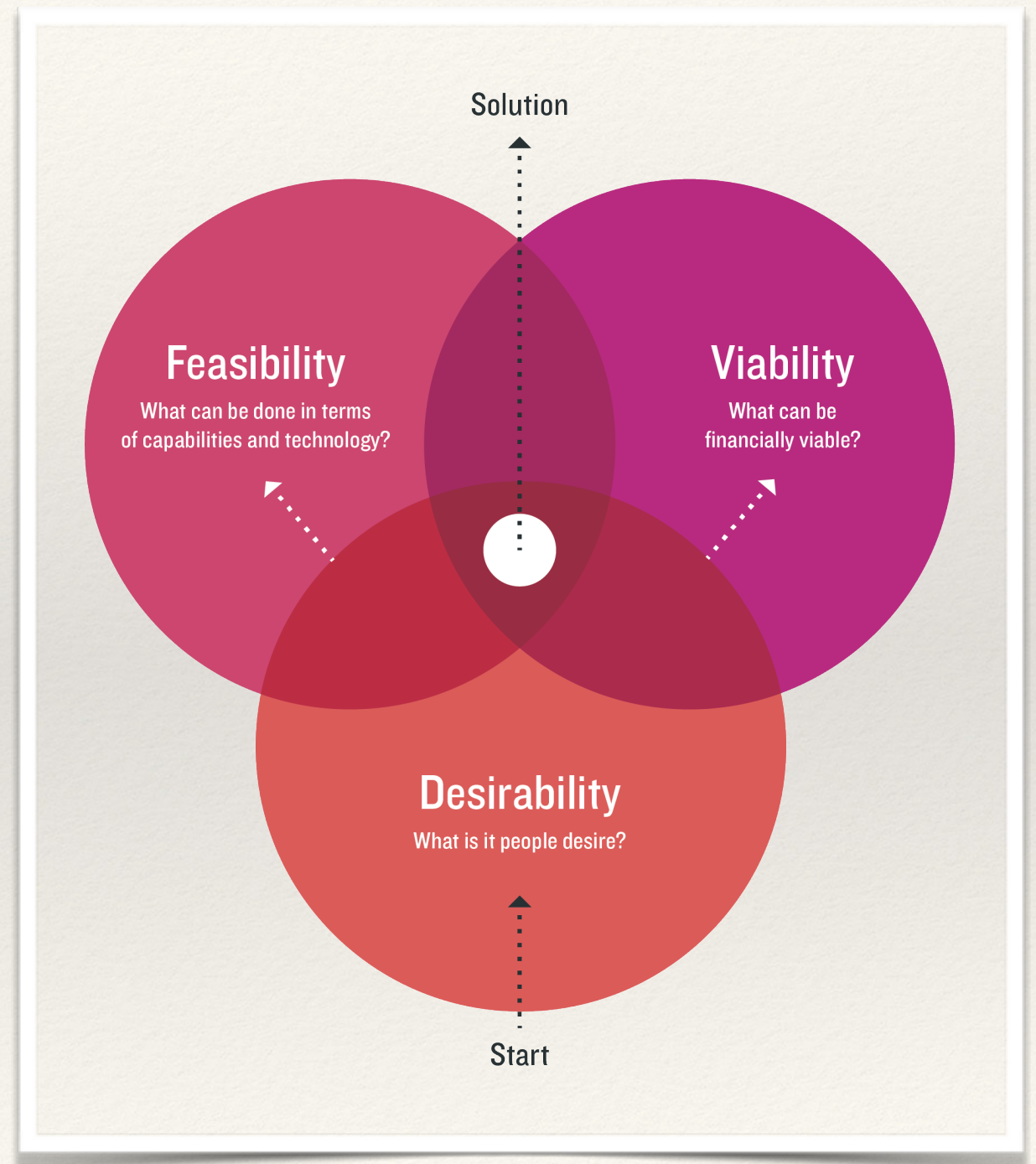
Efekt: wiele różnorodnych pomysłów odpowiedzi na problem projektowy

4. Prototypowanie

segregacja rozwiązań wg:

- potrzeby rynkowej
- wykonalności technicznej
- uzasadnienia ekonomicznego

Efekt: wybór drogą eliminacji pomysłów do etapu testów.



4. Prototypowanie

analiza pomysłów pod kątem wykonalności i posiadanych zasobów (np. czasowych, ludzkich, technicznych)

alternatywy (najlepsze - najgorsze rozwiązanie) z punktu widzenia opracowanych person

matryca włożony wysiłek - oczekiwany wpływ

budowanie nowej, potencjalnej ścieżki użytkownika

story board, scenariusz, makieta, modele fizyczne, wizualne, klikalne, etc. etc.

5. Testowanie

oddanie prototypu / prototypów w ręce użytkownika
empiryczny test rozwiązania
obserwacje i zbieranie danych (patrz etap 1. procesu)
ewaluowanie rozwiązań
Efekt: wprowadzenie zmian w prototypie i ponowne testy

Kierunki myślenia

Mindset

1. Empatyzowanie / Zrozumienie

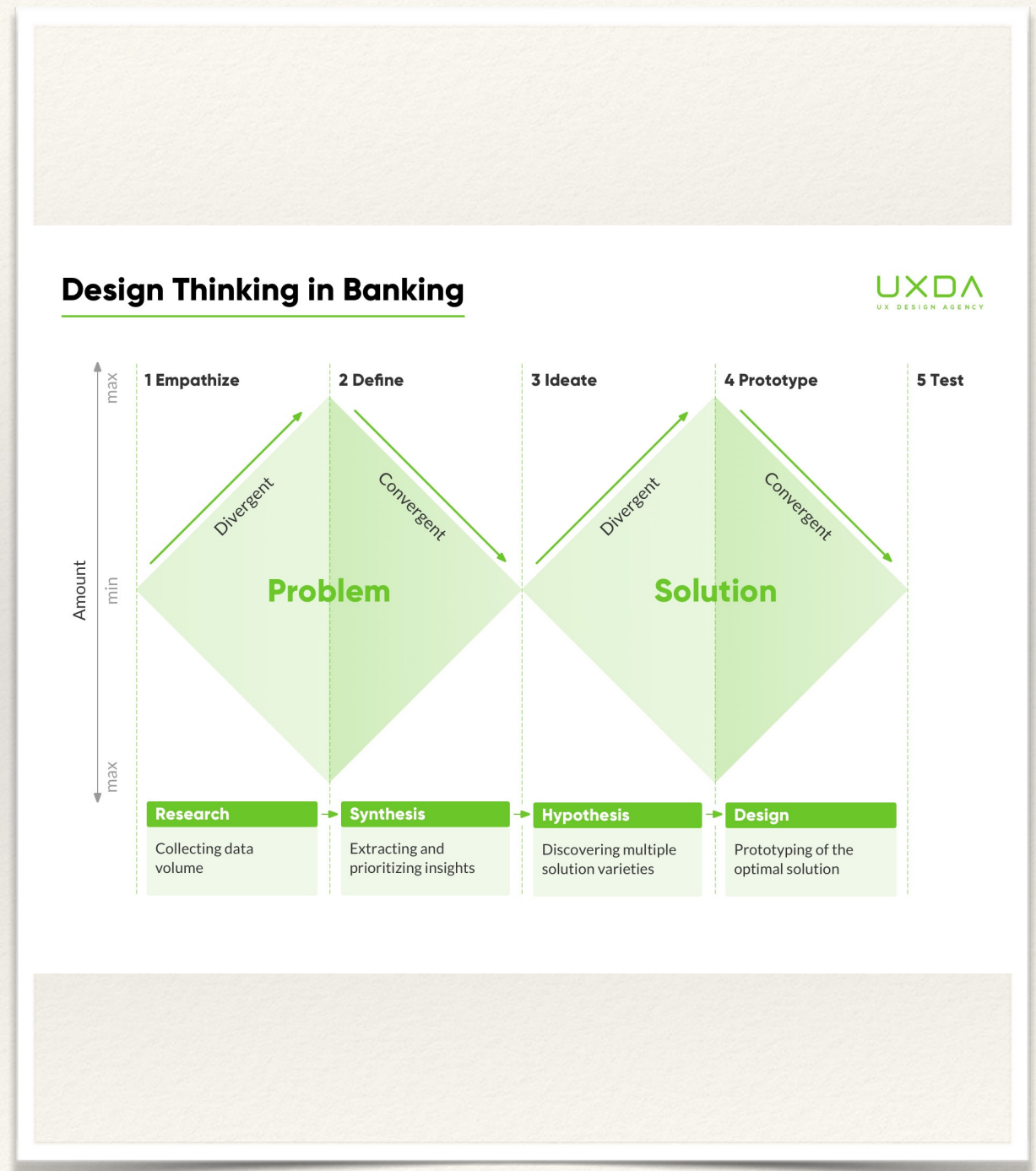
2. Definiowanie

3. Ideacja

4. Prototypowanie

5. Testowanie

Wdrożenie



Więcej źródeł o DT, jeśli wolisz czytać

- Tim Brown <https://designthinking.ideo.com> [eng]
- Andy Polaine „[Service Design: From Insight to Inspiration](#)”, Rosenfeld, 2013 [eng]
- Jeanne Liedtka „[Why design thinking works](#)” Harvard Business Review, 09-10.2018 [eng]
- Jeanne Liedtka „Design Thinking for the Greater Good: Innovation in the Social Sector”, Columbia Business School Publishing, 2017
- Kathryn Best <https://www.kathrynbest.com> [eng]
- Tim Brown „[Change by Design](#)” Revised & updated. Harper Business, 2019
- Tim Brown „[Zmiana przez design: jak design thinking zmienia organizacje i pobudza innowacyjność](#)”. Libron, 2016
- Beverly Rudkin Ingle „[Design thinking dla przedsiębiorców i małych firm](#)”, Helion, 2015
- [7 essential resouces for a desigh thinker](#), UN HCR [eng]
- DT dla NGO - [Studium przypadku 1](#) [Studium przypadku 2](#) [eng]

Więcej źródeł o DT, jeśli wolisz słuchać

- IDEO's Tom Kelley is Design Thinking's ultimate disciple, wywiad w tematach innowacji, ideacji [eng]
- Wojtek Ławniczak o Design Thinking, wywiad
- Design Thinking = Method, Not Magic, webinar Bill Burnett, Stanford University [eng]
- Co daje design thinking w procesie tworzenia nowych rozwiązań, wykład Jork Dieter, Point Blank

Inne sposoby

- <https://designthinking.pl>
- <https://polishopa.pl>
- [Wyższa Szkoła Bankowa](#), Design Thinking
- [Uniwersytet SWPS](#), Design Management Zarządzanie Innowacją
- [Uniwersytet Łódzki](#), Praktyczne Zastosowania Design Thinking w Organizacjach

Kilka przydatnych narzędzi

- cechy efektywnych spotkań IDOARRT [eng]
- mapowanie (grup) interesariuszy Waszej organizacji
- metoda 5 x dlaczego
- persony, na podstawie tych grup: płeć, wiek, styl życia, obawy, potrzeby, etc.
- mapowanie ścieżki użytkownika („customer journey map”) Waszej usługi, produktu, wydarzenia, etc.
- Business Model Canvas Alexandra Osterwaldera, aktywność organizacji i otoczenie które ma wpływ i na które ma wpływ organizacja
- podręcznik BMC od PARP

Praca i organizacja zdalna

- Asana, Trello, Airtable, ProofHub, zarządzanie + integracje
- Slack, wielokanałowy komunikator + integracje
- Zoom, Google Hangouts, WebEx, GoToMeeting - videokonferencje
- Google Docs, Evernote - współdzielone dokumenty
- Mural, Miro
- O pracy warsztatowej on-line, jej ograniczeniach i narzędziach,
J. Rutkowska, I. Mościchowska, pismo Formy