

## Ce este un proces de Design thinking

La matematică ați învățat că o problemă are o ipoteză, o concluzie și o demonstrație. Aduni datele problemei și construiești o ipoteză, știi la ce concluzie vrei să ajungi și pentru aceasta parcurgi toți pașii logici ai demonstrației pentru a confirma concluzia. Acest tip de gândire se cheamă **gândire convergentă** - științifică ( matematică).

Dar cum rezolvi o problemă când nu știi la ce concluzie trebuie să ajungi? Ai nenumărate date și cerințe ale unei probleme care cere o rezolvare, dar nu știi care ar putea fi cea mai potrivită, deoarece nu cunoști răspunsul (concluzia). În acest caz gândești în sens invers, presupui o soluție, sau mai multe variante de soluții, le dezvolti, apoi le testezi să vezi dacă răspund cerințelor problemei. Niciodată nu vor corespunde de prima dată perfect acestora, refaci soluțiile după feedbackul testării și reiei procesul din nou de câte ori este nevoie, până rezolvi cele mai multe dintre cerințe. Aceasta este **gândirea divergentă** - numită și **design thinking**.

Noi folosim intuitiv ambele tipuri de gândire, unele probleme necesită o gândire divergentă, altele una convergentă, altele o combinație a celor două.

Această metodă se utilizează atât când se dorește crearea de produse noi, de la clădiri la jocuri de calculator- de aici și numele *gândirea designerului*, dar și când se caută soluții la probleme dificile, imposibil de rezolvat prin metode tradiționale, numite *wicked problem*, acestea pot fi sociale, administrative, financiare, de comunicare, de management al companiilor, de marketing etc.

Pentru a identifica dacă soluția unei probleme necesită să fie găsită prin design thinking, trebuie să verificăm dacă problema este:

- dinamică, date sale sunt în continuă modificare, în timp ce lucrezi la ea,
- deschisă, multă lume are acces și un interes în rezolvarea ei,
- în rețea, nu poate fi rezolvată de un singur om, sau de o echipă cu o singură specializare sau o singură organizație/ instituție, deoarece soluția ei afectează multe sisteme sociale/economice,
- complexă, are cerințe complexe, astfel încât soluțiile simple nu funcționează sau nu sunt permise.

Cel mai adesea acestea sunt probleme întâlnite în viața reală, ale căror cerințe sunt nevoi ale oamenilor și prin urmare feedbackul acestora este cel care definește soluția finală.

**Design thinking-ul este o metodă de lucru utilizată pentru crearea unui produs nou sau pentru rezolvarea unor probleme dificile, unde abordările obișnuite nu funcționează, centrată pe nevoile utilizatorului uman, experimentală, iterativă, colaborativă, cu răspuns deschis, pentru a cărei reușită optimismul e esențial – în ideea că orice problemă are o soluție.**



**Pașii procesului sunt mai ușor de urmărit pe schemă, deoarece ultimii pași sunt un proces iterativ ( care se poate repeta de mai multe ori):**

1. Descoperirea problemei: înțelege și empatizează cu utilizatorul, adună toate datele problemei, analizează-le.
2. Definirea problemei: interpretarea ei, sinteza datelor sale, punctul de vedere din care vezi problema.
3. Descoperirea soluțiilor: ideea
4. Dezvoltarea prototipului: dezvoltarea uneia sau a mai multor idei
5. Validarea utilizatorilor: prezentarea prototipului/rilor către utilizatori, înregistrarea feedback-ului acestora.
  - 5a. Dacă feedback-ul utilizatorilor nu schimbă ideea de bază (conceptul) urmează:
  6. Rafinarea prototipului
    - 5b. Dacă feedbackul schimbă ideea de bază (conceptul) se revine la 3. Descoperirea soluțiilor. Procesul se reia de la 3.
    - 5c. Dacă nici o soluție nu dă rezultatele dorite se reanalizează datele de temă (1) și punctul de vedere utilizat în definirea temei (2), acesta va trebui schimbat, dacă duce tot timpul către aceleași rezultate. Procesul se reia de la 2.
7. Implementarea soluției - poate începe când majoritatea cerințelor de temă și ale utilizatorilor au fost satisfăcute.

Procesul rămâne însă deschis, oricând e loc de îmbunătățiri/ upgrade-uri.