

## Принципи та етапи впровадження концепції дизайнерського мислення в діяльності підприємств

*Андрій Гойко*

*аспірант кафедри теоретичної та прикладної економіки,  
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,  
e-mail: HoikoAI@krok.edu.ua,  
ORCID: 0009-0008-8240-0732*

*Олеся Ананьєва*

*науковий керівник,  
к.е.н., доцент кафедри теоретичної та прикладної економіки,  
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,  
e-mail: ananyeva@krok.edu.ua,  
ORCID: 0000-0002-9544-7408*

На сьогодні, в умовах жорсткої конкуренції на ринку для забезпечення лідерських позицій та задоволення споживачів компанії змушені мислити та діяти нестандартно. Все частіше клієнти сплачуючи за товари, чи послуги очікують «вау-ефектів». Саме використання нестандартних, креативних підходів і передбачає концепція дизайнерського мислення, яка допомагає компаніям мати відкритий світогляд, генерувати нові ідеї для покращення якості продуктів або робочих процесів.

Початком глибокого дослідження основ дизайнерського мислення вважаються 90-ті роки минулого століття. Серед визначних дослідників слід відмітити дизайн-консалтингову фірму IDEO та Інститут дизайну Хассо Платтнера Стенфордського університету [1].

Від інших поширених підходів до організації бізнесу «дизайнерське мислення» відрізняється фокусуванням на креативності та взаємодії з користувачем. Воно направлене створювати інноваційні та естетичні рішення, які відповідають попиту клієнтів [2].

Отже, до основних характеристик дизайн-мислення слід віднести творчий підхід до вирішення проблем, інноваційність продуктів та послуг, постійний акцент на користувача. Все це може сприяти підвищенню конкурентоспроможності, створенню унікального бренду та підвищенню рівня задоволеності клієнтів.

Основу теорії дизайнерського мислення формують її особливі принципи: людиноцентричність та креативний світогляд [3].

Принцип людиноцентричності виражається через такі складові:

Емпатія – розуміння цінностей користувачів. Уміння розділяти емоції та почуття інших і передавати їх. Перед тим, як починати розробки дизайну потрібно зрозуміти, хто відноситься до цільової аудиторії підприємства та скласти перелік їхніх потреб та цінностей.

Спільні розроблення - спільний дизайн має бути складовою частиною підготовки та виконання дослідження. Це колективний процес, під час якого є можливість отримати ідеї та знання від кінцевих користувачів. Важливим є глибоке вивчення користувацького досвіду.

Соціальні чинники – врахування культурної різниці в поглядах та цінностях користувачів. Забезпечення доступності для всіх користувачів незалежно від їхніх обмежень (соціально відповідальний дизайн). Споживацька поведінка (нові тренди, пріоритети) мають вплив на пристосування продуктів та послуг. Дизайн мислення може бути використане для вирішення важливих соціальних проблем суспільства.

Принцип креативного світогляду необхідно розглядати через призму таких основних елементів:

Опитування передбачає розгляд проблеми з різних кутів або визначення потреб користувачів. Цей підхід допомагає розширити горизонти дизайну, знаходити нестандартні рішення.

Візуалізація – процес створення графічних, візуальних образів, шаблонів, структур, малюнків, моделей, графіків. Більшість ідей зникає, якщо їх не записати.

Прототипування – створення простих недорогих прототипів ідей. Це може бути від паперових наліпок до цифрового макету програми чи веб-сайту, створених за допомогою сучасних програм. Можливе виготовлення та тестування декількох версій прототипів доки підприємство знайде те, що потрібно.

Сторітелінг – гарний інструмент для залучення аудиторії та отримання зворотнього зв'язку. Це збирання історій користувачів для створення більш адаптованого дизайну продукту чи послуги. Інструмент для створення незабутнього враження у споживача про компанію, послугу чи продукт.

Для більш повного розуміння сутності дизайнерського мислення розглянемо основні етапи його впровадження, яких в класичному підході виділяють п'ять [4]:

1. Емпатія включає спостереження за користувачами, опитування, збір даних. Розмови із споживачами дарують інсайти. На даному етапі вивчаються плюси та мінуси конкурентів.

2. Визначення. Формулюється визначення проблеми. Отриману на попередньому етапі інформацію аналізують, систематизують та роблять відповідні висновки.

3. Пошук ідеї. На цьому етапі потрібно генерувати велику кількість ідей, які потім можна буде розглянути і вибрати ту, що відповідає найкраще задачі. Для цього використовують методіку Брейнштормінгу.

4. Створення прототипу. Процес безпосередній і фізичний. Дає можливість перетворити ідеї або концепції в конкретні реалізації. Через прототипи перевіряють, як ідеї працюватимуть в реальному світі.

5. Тестування. На цьому етапі проводиться вдосконалення дизайну за результатами випробувань прототипу. Потрібно бути готовими, що іноді за результатами тестувань можуть бути змінені попередні процеси.

Отже, дизайнерське мислення дозволяє генерувати багато нових ідей щодо покращення якості продуктів та сервісів. Розуміння потреб клієнтів дозволяє приймати вірні рішення. Оптимізація процесів виробництва та менеджменту робить підприємства ще більш продуктивним та ефективним, а мотивація

творчого потенціалу співробітників є нескінченим генератором «вау-ефектів» для клієнтів.

Ключові слова: дизайнерське мислення; креативність; людиноцентричність.

### **Список використаних джерел**

1. IDEO. *Design thinking*. URL: <https://designthinking.ideo.com/>.
2. Ситник Н. Дизайн-мислення: концептуальні засади, переваги й обмеження. *Науковий вісник Херсонського державного університету*, 2021. № 44. С.43-48. URL: <https://ejournal.kspu.edu/index.php/ej/article/view/763>.
3. Ку Бон, Лантон Еллен. *Дизайн-мислення в охороні здоров'я. Як створювати продукти й сервіси, що рятуватимуть життя.* / Пер. з англ. Київ: Видавництво «Arthuss», 2021. 228 с.
4. Беспалюк Х. М., Процак К. В. Дизайн-мислення як ефективний метод адаптації до змін. *Вісник Національного університету Львівська політехніка*, 2021. №1. С.121-131. URL: <https://science.lpnu.ua/uk/semi/vsi-vypusky/tom-5-nomer-1-2021/dyzayn-myslennya-yak-efektyvnyy-metod-adaptaciyi-do-zmin>.