

# 设计思维及其在创意过程中的作用

像设计师一样的思考方式可以改变我们开发产品、服务、流程甚至战略的方式。

🕒 阅读 6分钟

作者：Steelcase 欧洲、中东和非洲地区 (EMEA) 应用研究与咨询总监 Kim Dabbs

创造力是一种数字游戏。看看灯泡的发明者托马斯·爱迪生 (Thomas Edison)，他是拥有 1,093 项专利的纪录保持者。那是 1,093 个精彩的创意想法，但其中只有少数几个壮举得以实现。再加上不计其数没能进入专利阶段的想法，很明显，即使是最有创造力的人也鲜有第一次尝试就成功的。

但这并不妨碍他们不断地产生创意想法。在这些想法中，更新、更成熟的想法得以发展。这是一个经过计划的试错过程，创新者能够从每次失败中吸取教训，然后通过改进、修改或制作新版本进行迭代。当今世界经济动荡多变，这是创意经济的重要性迅速浮现的时代，创新能力比以往任何时候都更加重要。

## 以同理心取胜

随着第四次工业革命的到来，创新的时间间隔正在迅速缩短。企业竞相效仿新兴企业的速度和创造力，在已经饱和的市场上争夺消费者的注意力。如今，想要在发达国家取得成功，创造力和创新已经成为比以往任何时候都更必不可少<sup>1</sup>的关键技能。科技的进步不断地改变着商业环境，将我们熟知的工作变得自动化，员工有机会通过批判性思考、分析情况和提供情感、创造性和智力价值来利用同理心超越他人，这是计算机做不到的。

这个 Ideation Hub 是 Steelcase 和微软 (Microsoft) 为支持创意过程而设计的五个初始空间之一。这是一个鼓励主动参与的高科技聚点。

进入设计思维——这并非一个新概念，而是近年来在全世界越来越多的行业范围中扎根的概念。对于创新者来说，设计思维代表了一种将创新的不确定性和风险降到最小的方法。通过关注一个想法的快速迭代，同时在整个过程让客户积极地参与到开放的对话中，公司能够更好地理解真正需要解决的根本问题，以及他们需要交付的产品或服务的特性，从而满足这种需求。

## 像设计师一样思考

如果我们能像设计师一样思考，就可以改变我们开发产品、服务、流程甚至战略的方式。设计思维借助逻辑、系统的推理和想象力探索结果的可能性，从不同的角度看待创意，在发散思维和聚合思维之间循环。这意味着要想出尽可能多的以解决方案为中心的想法，然后缩小范围，决定向前推进最好的方法。

通过设计思维，我们的想法会根据每一次新的尝试，以及每一次从用户需求中获得的新见解而不断演变。创意的过程往往会从多个角度迭代和重复，它不是一个线性的过程，也永远不应该被视为线性的过程。创意过程具有高度社会化的特点，一些最好的想法最终会成为同理心、互动和交流的结果。我们的工作场所在创意过程中发挥着不可或缺的作用，还要保证员工获得互动和创新所需的支持、灵感和适用环境，这一点是毫无疑问的。

Steelcase 和微软设计了 Maker Commons，支持意念社交化和快速原型制作——这是创意过程的重要组成部分。

我们看到越来越多更大、更成熟的企业努力模仿“初创企业”的创新文化。然而，扩大创造力和创新方法的规模需要结构和过程，而相同的思维方式和实践有助于让大型企业良好运作，这往往是阻碍创新和创意过程的主要障碍。

如果高层领导认识到创意过程中失败的重要性，并有意地设计一个环境和提供资源，让团队能够尝试、失败、学习和探索新方法，从而成为有智慧的风险承担者时，那么创造力和创新就会蓬勃发展。

## 培养创意文化

如果我们的工作经验和环境培养了一种 选择和控制的文化，那么就会大大增加吸引具有全球思维和创新思维的人才的可能性。而在发现变革的洞见时，“灵光一现”的情况也会大大增加。

以二人一组工作，对创造力至关重要。Steelcase 和微软设计了 Duo Studio，可以结对共同创作，也可以在单个设备上独自工作。

这个工作室提供各种个人和集体的工作空间，员工可以选择多种姿势办公，支持员工和团队进行各种模式和阶段的创意过程。这个过程的一大重点在于确保员工能够根据手头的任务，选择这一天的工作方式和地点。这也意味着工作室能提供放松和休息的空间。大脑在放松和独处时，思绪可以自由游荡，灵感就会自然而然地涌现。

由于加速业务的竞争要求企业提供更大、更快和更好的创新，设计思维被证明是一个重要的工具，有助于员工获得更清晰的思路，并且在创意过程中找到可行和理想的想法。除了创新者之外，设计思维还可以让企业中的每个功能部门受益，促使员工以用户为中心，不断鼓励员工寻找新的想法、见解和概念，从而帮助他们设计出既令人满意又吸引用户，同时具有生活意义的解决方案。

---

Kim Dabbs 是 Steelcase 欧洲、中东和亚洲地区 (EMEA) 应用研究与咨询总监。她供职于慕尼黑公司，通过将客户与 Steelcase 大量的工作场所研究联系起来，帮助客户的企业获得成功。此前，Kim 曾担任欧洲、中东和亚洲地区 (EMEA) 区域学习小组主任，还协助建立了慕尼黑新的学习与创新中心 (Learning + Innovation Center)。她拥有密歇根大学 (University of Michigan) 公共与非营利管理硕士学位，以及肯德尔艺术与设计学院 (Kendall College of Art and Design) 艺术史理学学士学位。她在古根海姆博物馆 (Guggenheim)、阿斯彭研究所 (Aspen Institute) 和 TEDx 等场所向全国展示社会创新和设计思维。