

Dink sake-ontwerp

Publikasie: USB Agenda

Datum: Oktober 2013

Sedert die aankondiging dat Kaapstad die Wêreldontwerphoofstad 2014 is, het *ontwerp* 'n gewilde onderwerp geword. **Cherice Smith** verken ontwerpdenke – 'n proses wat gebruik word om 'n uitdaging deur kreatiwiteit en innovasie in 'n uitvoerbare oplossing te omskep.

“**O**ntwerpdenke is 'n herhalende proses wat *uiteenlopende denke* deur navorsing, gebruikersinteraksie en ideevorming sowel as *samelopende denke* deur prototipering en besinning verbind.”

Dit is hoe Richard Perez, die Stad Kaapstad se direkteur vir Wêreldontwerphoofstad 2014, hierdie denkproses omskryf wat reeds in talle internasionale organisasies posgevat het.

“Ek definieer drie kerneienskappe van ontwerpdenke. Die eerste een is gebruikersgerigtheid deur empatie, die identifisering van belangegroep, die erkenning van waardes en behoeftes, en die gebruik van plaaslike kennis. Die tweede is kreatiewe denke deur idees te ontwikkel, te eksperimenteer en te verken. En derdens is daar medewerking deur diversiteit.”

Saberi Marais, sakeontwikkelingsbestuurder by die Technology Innovation Agency en voormalige sakeontwikkelaar by Innovus, die Universiteit Stellenbosch se maatskappy vir interaksie en innovasie tussen die universiteit en die bedryf, sê hierdie proses wat op oplossings fokus, maak op die ontwerpers se gesonde verstand, ervaring en netwerk staat om in mense se behoeftes te voorsien.

“Die proses maak ook op 'n ekonomies uitvoerbare sakestrategie staat om waarde aan kliënte te verskaf en om so doeltreffend moontlik op die mark te reageer. Die uitkoms van die ontwerpdenkeproses kan 'n kombinasie van doelspesifieke produkte, stelsels, dienste en prosesse wees.”

Marais sê 'n doeltreffende ontwerpdenkeproses sal die vermorsing van hulpbronne soos tyd, geld en materiaal verminder terwyl dit die individu in staat stel om die verwagte vlak van gehalte aan te bied.

“Dit het 'n direkte uitwerking op die eindresultaat. Die belangrikste is egter dat dit jou in staat stel om relevante oplossings aan kliënte of gebruikers te bied. Dit beteken die impak op die volhoubaarheid van jou waarde-aanbod is groter en jy kan 'n sinvolle handelsmerk by jou teikenkliënt of gebruiker opbou.”

Kreatiwiteit is deurslaggewend in die ontwerpdenkeproses, maar dit moet bestuur, gefasiliteer en verstaan word, sê Perez.

“Dit is uiters belangrik dat daar 'n verwantskap tussen kreatiwiteit, finansies, bemaking, hulpbronbestuur en bedryf is. Ons moet 'n stelsel-denke-benadering tot sake volg en ons moet die verwantskappe tussen hierdie verskillende areas ten volle verstaan. Binne innovasie lê die waarde in die diversiteit. Hoe meer perspektiewe daar om die tafel is wanneer 'n uitdaging hanteer moet word, hoe beter. Al hierdie areas moet 'n stem hê wanneer 'n organisasie met 'n uitdaging gekonfronteer word.”

Deloitte, die voorste internasionale firma in professionele dienste, is plaaslik en internasionaal 'n voorbeeld van 'n maatskappy wat ontwerpdenke aangryp. Gert de Beer, hoofdirekteur van Strategie en Innovasie vir Afrika by

Deloitte, sê hul klem is om vir kliënte groot probleme op te los en groot geleenthede te skep.

“Ons gebruik talle benaderings om hierin te slaag, insluitend ontwerpdenke. ’n Hoofelement van ontwerpdenke is om diverse tegniese en kreatiewe insigte te gebruik om strategie en lewering te versterk. Deloitte dryf op ’n aggressiewe wyse ’n kultuur van diverse insig, ontledings, medewerking en observasie om ons aanbod aan kliënte te versterk. Ons gebruik verskeie medewerkingsplatforms om ons personeel in staat te stel om probleme op te los. Dit sluit in interne dinkskrum- en sosiale media-hulpbronne, die oprig van wêreldwye gemeenskappe in praktyk en die gebruik van innoverende hulpbronne soos ThinkTank™, wat massamedewerking moontlik maak. Ontwerpdenke word al hoe meer gebruik sodat werknemers vanuit die kliënt se oogpunt kan dink. Dit sorg vir ’n paradigmaskuif van ’n produk-georiënteerde sienswyse van sake na ’n kliënt-gesentreerde sienswyse van sake.

Deloitte se platforms vir medewerking en probleemoplossing sluit in die Deloitte InnovationZone™ in Johannesburg wat aan werknemers ’n interaktiewe tegnologie-omgewing bied en fasilitering wat gestruktureerde medewerking tussen mense en die massaverkryging van idees moontlik maak. Daar is onder meer selfs breinkos wat spesiaal nagevors is.

“Ons het ook ’n konsep genaamd ‘Deloitte Greenhouses’. Dit is fasiliteite oor die wêreld heen waar personeel, kliënte en projekspanne bymekaarkom, saam werk en binne ’n groepkonteks dink.”

Ivan Diaz, ’n USB MBA-student wat ’n groot passie vir ontwerpdenke het, sê dit kombineer baie van die vaardighede wat hy deur sy MBA-studies geleer het met sy vorige loopbaan as ’n argitek.

“In my loopbaan sowel as my studies laat hierdie benadering my toe om analitiese bewysvoering met intuïtiewe denke aan te vul, wat my help om met beter oplossings vorendag te kom. Ontwerpdenke word egter nog nie in Suid-Afrika as ’n uiters belangrike bevoegdheid vir innovasie beskou nie. Ek volg tans ’n loopbaan in bestuurskonsultasie en vertrou dat progressiewe maatskappye beslis die mededingingsvoorsprong sal waardeer wat ontwerpdenke kan bydra tot hul hulpbronne om probleme op te los.”

Hoe ontwerpdenke in projekte van die Kaapstad Wêreldontwerphoofstad 2014 geïnkorporeer is

Richard Perez, die Stad Kaapstad se direkteur vir Wêreldontwerphoofstad 2014, sê Kaapstad wil bewustheid skep van ontwerp en die waarde wat dit as ’n hulpbron vir transformasie kan inhou.

“Ontwerp word tradisioneel met die eindresultaat of -stelsel geassosieer. Die proses wat gebruik word om tot by hierdie eindresultaat te kom, is egter net so belangrik. Ons stel die Stad Kaapstad aan die kerneienskappe van ontwerpdenke bloot en ons onderneem ’n aantal ingrypings om mense bewus te maak van die waarde van die denkproses agter goeie ontwerp.”

Hy sê Kaapstad se visie vir die jaar in die internasionale ontwerp-kollig is om die stad deur ontwerp te transformeer in ’n volhoubare, produktiewe Afrika-stad wat historiese grense oorbrug en wat sosiale en ekonomiese insluiting bevorder.

“Om dit te bereik, moet die Wêreldontwerphoofstad 2014-titel ’n uitwerking hê op een van die hoof funksies van die munisipaliteit – dienslewering wat op streke gegrond is. Behalwe vir die implementeringsmaatskappy, Cape Town Design, het die Stad ’n interne afdeling gestig – ’n nuwigheid vir ’n Wêreldontwerphoofstad – om op sy eie inisiatiewe vir die Wêreldontwerphoofstad te fokus. Dit is gemik op die skep van interne bewusmaking van die waarde en gebruik van ontwerp as ’n hulpbron vir transformasie in die openbare sektor se administrasie.”

“Een van die inisiatiewe is die bekendstelling van gesamentlike ontwerpwerk-winkels op die vlak van stadswyke waar die administrasie ’n metode ontwikkel om burgers, ontwerpers en die openbare sektor met mekaar in verbinding te bring sodat hulle “saam kan skep” en nuwe en innoverende maniere kan vind om aandag aan spesifieke plaaslike probleme te skenk. Die eerste vier werk-winkels het die ‘loodsfasie’ van hierdie proses verteenwoordig. Dit het talle goeie idees gegenereer vir die oplos van die probleemstellings waarop elke werk-winkel gefokus het. ’n Voorbeeld is ’n eko-park op ’n verlate stuk grond in Hanover Park. Nog ’n voorbeeld is ’n wonderlike stedelike park op ’n soortgelyke stuk grond in die Bo-Kaap.”

Perez sê die spesifieke idees wat hieruit voortgespruit het, het betrekking op die spesifieke uitdagings wat in die werk-winkels bespreek is. Verder beplan hulle om hierdie planne uit te voer.