

## Praktyczne narzędzia Design Thinking: Drabina problemu

Chcesz mieć pewność, że Twoje wyzwanie projektowe to dobre wyzwanie? Że potrzeba użytkownika, na której chcecie pracować jest adekwatna do projektu i celu procesu? Sięgnijcie po Drabinę problemu. Porządkuje, wizualizuje, pomaga podjąć decyzję. A wszystko w oparciu o dwa pytania.

### Jak to działa?

Napiszcie w środku planszy potrzebę użytkownika, o której myślicie jako zespół, że jest kluczowa w kontekście waszego projektu/ procesu. Np. szybszy dostęp do informacji. Następnie zadajcie sobie pytanie: Po co? / Dlaczego?

Tutaj pojawi się kilka różnych odpowiedzi:

- żeby szybciej pracować
- żeby dokładniej realizować zadania
- żeby zminimalizować ryzyko błędu

Zapiszcie je na karteczkach powyżej głównej potrzeby, potem w ten sam sposób rozpiszcie każdą z nich. W kolejnym kroku wróćcie do wyjściowej potrzeby tym razem zacznijcie od pytania jak?

Na przykład:

- aplikacja telefoniczna
- system on-line
- tablica ogłoszeń

Następnie wspólnie z zespołem zdecydujcie na którym poziomie i którą rzeczą chcecie się zająć.

### Kiedy używać?

Polecamy w dwóch momentach:

- na etapie empatii zleceniodawcy/ sponsora projektu; aby zwerfikować z nim czy dobrze rozumiemy jego wyzwanie; czy będziemy pracować na poziomie zgodnym z naszymi zasobami/ możliwościami decyzyjnymi?

Przykład: jedna z zespołów dostał zadanie: zmieńmy naszą stronę internetową, pracując tym narzędziem doszliśmy do tego, że w sumie problemem którym warto by było się zająć jest sposób sprzedaży, który dopiero potem powinien też być na nowej stronie internetowej.

- na etapie podsumowania diagnozy potrzeb i przejścia do definicji wyzwania projektowego (opisany wyżej case)
- aby oderwać zespół od rozwiązań - zadając pytanie dlaczego/ po co można pogłębić temat

WSKAZÓWKA: gdy pojawią się przy tym narzędziu fajne pomysły rozwiązań zaparkujcie je na potem na oddzielnej planszy.

### Mamy dla Was zadanie!

Opiszcie prosty problem, który Was dotyczy. Zastosujcie do tego formułę "Jak moglibyśmy?", np. " Jak moglibyśmy schudnąć?" W pierwszej kolejności odpowiedzcie sobie na pytanie "Po co?" A następnie "Jak?". Ten etap pomaga pogłębić problem.