

FRI-16.203-1-ID-03

“RECEIVE FEEDBACK” AND “ARCHIVE” AS A MANDATORY FINAL STAGE OF THE DESIGN PROCESS³¹

Silvia Tcheparova –PhD Student

Department of Industrial Design,

University of Ruse “Angel Kanchev”

Tel.: +373 88 820 2808

E-mail: scheparova@uni-ruse.bg

Assoc. Prof. Yordan Doichinov, PhD

Department of Industrial Design,

“Angel Kanchev” University of Ruse

Phone: +359 88 727 3040

E-mail: doichinov@uni-ruse.bg

Abstract: *This article examines the phases that the last two stages of the design process go through: Stage №7 "Receiving Feedback" and Stage №8 "Archiving." Methods for gathering feedback are tracked, and the critical points in Stage №7 are discussed. For the conclusion of the design process, all methods for proper storage of the design project are analyzed, and guidelines for developing an archiving methodology are provided. These two stages are considered in the context of a dynamically changing environment, taking into account new market requirements and the rapidly shifting economic landscape.*

Keywords: *Design processes, Design thinking, Design leadership, Design communication, Design management, Design education, Dynamically changing environment*

ВЪВЕДЕНИЕ

Основните функции на дизайна включват естетическа и функционална стойност, ефективност и иновация. Дизайнът играе ключова роля в комуникацията на стойността на продукта към потребителите. Важността на дизайн процеса се крие в неговата структурираност, която помага да се гарантира, че всеки аспект на продукта е добре обмислен и оптимизиран, като същевременно отговаря на нуждите на клиента и пазара. Този процес не само улеснява създаването на успешен продукт, но и минимизира риска от неуспехи чрез внимателно планиране и итерации.

Дизайн процесът представлява структура, която ръководи създаването на продукт или услуга чрез последователни етапи. Всеки етап в процеса има своята роля, като гарантира, че крайният резултат отговаря на нуждите на клиента, потребителя и пазарните изисквания.

Обобщен модел на дизайн процеса, може да бъде разпределен в 8 фази, като тяхната последователност се обуславя от различни фактори, свързани с обем сложност и продължителност на заданието:

Етап 1 започва с дефиниране на задачата или проблема, като се анализират изискванията на клиента и целите на проекта.

Етап 2 включва проучване и изследване на задачата, както и дефиниране на таргет групи, анализ на пазара и конкурентните продукти.

Етап 3 е креативният процес на генериране на идеи и решения за проблема.

Етап 4 се фокусира върху създаване на технологичен прототип и уточняване на технологията на изпълнение.

³¹ Докладът е представен на Научната сесия на Секция „Промислен Дизайн“ на 25 Октомври 2024 г. с оригинално заглавие на български език: „ПОЛУЧАВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА“ И „АРХИВИРАНЕ“ КАТО ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРАЕН ЕТАП ОТ ДИЗАЙН ПРОЦЕСА.

Етап 5 е изборът на най-подходящото проектно решение след оценка на предложените алтернативи.

Етап 6 е фазата на итерация, внедряване и производство, където технологията на изпълнение се прилага на практика.

Етап 7 включва обратна връзка от клиента и финализиране на проекта.

Етап 8 се състои в архивиране на проекта за бъдещо ползване.

Настоящата статия има за цел да изследва последните два етапа от дизайн процеса, които съставляват неговото финализиране. Съотнесени към динамично променяща се икономическа и пазарна среда, познаването и правилното управление на тези два етапа имат градивна функция относно устойчивост, развитие и повтаряемост на проекта.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Етап 7. Получаване на обратна връзка

Твърде често се счита, че дизайн процесът е приключил с етапа на внедряване на проекта. За съжаление, това схващане е твърде погрешно, тъй като фазата „Получаване на обратна връзка“ е моментът на учене от това, което се е случило по време на предишните етапи на процеса. Това е моментът, в който клиентът и дизайнерският екип се стремят да дефинират какво от направеното работи добре и къде има място за подобрене.

След внедряването клиентът може да започне да търси или получава обратна връзка за това как продуктът е бил приет от целевата аудитория и колко благоприятни са били неговите ефекти върху крайния потребител. По този начин един дизайнер може да разбере как публиката реагира на дизайна. Обратната връзка, генерирана в края на процеса, се превръща във възможност за трупане на опит за бъдещи проекти.

Чрез процеса на обратна връзка дизайнерите и клиентите изграждат споделено разбиране за въздействието на проекта и имат възможност да направят обективен анализ на работата. Въпреки че етапът на получаване на обратна връзка е към края на дизайн процеса, който дефинираме, той всъщност се случва през целия процес на работа по едно клиентско задание. На всеки етап трябва да се прави равностметка къде се намирате, накъде се насочвате, какво работи и какво не. Способността да се учим от всеки етап ще подобри развитието на дизайнерското мислене и ще помогне за генерирането на радикални и успешни проекти. Проследявайки и дефинирайки всички етапи от един стандартно протичащ дизайн процес в областта на графичния дизайн, виждаме колко е важна добрата взаимовръзка между клиент и дизайнер във всеки един от етапите.

Получаването на обратна връзка в края на процеса на проектиране е от решаващо значение за подобряване на дизайн уменията и гарантира, че той отговаря на нуждите и очакванията на целева аудитория за която е предназначен.

Методът за ефективното събиране на обратна връзка следва тези няколко стъпки:

Идентифициране на заинтересованите страни. Определяне на това кои са ключовите заинтересовани страни в дизайн проекта. Те могат да включват клиенти, потребители, членове на дизайн екипа, маркетингози, икономисти, технически и инженерен екип, експерти, участвали в проекта, и др.

Поставяне на ясни цели и приоритети при получаването на обратна връзка. Определяне на конкретните цели и задачи, които трябва да се постигнат с обратната връзка. За какви аспекти на дизайна е необходимо да се получи обратна връзка.

Избиране на методи за обратна връзка. Най-често използваните методи включват провеждане на проучвания, интервюта, тестове за използваемост и приложимост, формиране на фокус групи.

Подготовка на материали. Това може да включва прототипи, макети, проучвания, въпроси за интервю или тестови сценарии.

Набиране на участници. Ако се провеждат потребителски тестове или интервюта, е необходимо да се намерят участници, които отговарят на профила на целевата аудитория.

Провеждане на срещи за обратна връзка. Те трябва да са съобразени с избраните методи за обратна връзка, в зависимост дали става въпрос за потребителски тестови сесии, анкети, интервюта или срещи. По време на тези събития е важно участниците да предоставят честна и конструктивна обратна връзка.

Компилиране на обратна връзка.

Събиране и систематизиране на цялата информация, получена от обратната връзка. За целта могат да се използват инструменти като електронни таблици или софтуер за управление на обратната връзка, за да се помогне на този процес.

Анализ на обратната връзка. За да се придобие представа какво работи добре и какво има нужда от подобрене, е необходимо да бъде направен подробен анализ и да се помисли за това какво следва от обратната връзка върху дизайна и нужни ли са някакви промени.

Съобщаване на изводите. Споделяне на обратната връзка и произтичащите от това промени с всички заинтересовани страни, включително клиенти, членове на екипа и потребители. Прозрачността в комуникацията е от съществено значение.

Документиране на резултатите. Тази документация може да бъде ценна за бъдещи справки и за демонстриране на процеса на проектиране.

Получаването на обратна връзка в края на процеса на проектиране и включването ѝ в работата е жизненоважен аспект от предоставянето на успешни и ориентирани към потребителя дизайни.

Етап 8. Архивиране

Архивирането на дизайнерския проект е важна стъпка, за да се гарантира, че всички документи, данни и информация, свързани с проекта, са правилно организирани, запазени и достъпни за бъдещи справки или използване. Правилният начин за архивиране на дизайнерски проект може да варира в зависимост от специфичните процеси и изисквания на организацията, но съществуват няколко общи правила, които е важно да бъдат следвани в процеса на архивиране:

1. Документиране на всички материали по проекта. Включва събирането и систематизацията на всички материали, свързани с проекта, включително файлове, идейни проекти, скици, чертежи, спецификации, доклади, бележки от срещи и кореспонденция.

- Проектна документация: всички документи, свързани с проекта, включително клиентски брифове, договори, спецификации, технически чертежи, планове и прототипи.
- Кореспонденция: имейли, писма и записи от срещи с клиенти, партньори и заинтересовани страни.
- Отчети и анализи: финални отчети, анализи на резултатите и оценки на проекта.



2. Организация и сортиране. Включва организирането на материалите по логичен и последователен начин. Създаване на папки или категории, за да се групират заедно свързани документи. Използване на ясна и последователна концепция за именуване на файлове и папки, за да се улесни намирането на конкретни файлове и документи. За да се улесни системата по организация и сортиране, е добре да бъде въведена единна унифицирана система, която да съдържа развитието на проекта и ресурсните данни към него в отделни папки.

- Категоризация: систематизиране на документацията по категории (например, етапи на проекта, типове документи, дати).
- Индексиране: създаване на индекс или каталог за лесен достъп и търсене на документи.

Архивиране на данни. Тази стъпка от процеса може да включва записи на различни по вид външни твърди дискове, облачно хранилище или специален сървър за архивиране на проекти. За гарантиране на сигурността е добре да се направи дублиране на информацията на два вида устройства за съхранение. Например запис на преносими устройства като хард дискове и записи на специален сървър за архивиране.

Създаване на главен документ. Главният документ или индекс най-често представлява текстов файл, който предоставя общ преглед на архивираните материали. Този документ трябва да включва списък с файлове, техните местоположения и кратко описание на тяхното съдържание.

Включване на метаданни. Добавянето на метаданни към файловете невинаги е възможно, но значително улеснява търсенето. То може да включва подробности като име на проекта, дата на създаване, автор и ключови думи.

Метаданните могат да улеснят търсенето и извличането на конкретни документи по-късно.

Съхраняване на физически материали. В дизайн проектите съществува огромен архив от физически материали. Това могат да бъдат физически скици, цетови предложения, макети, мостри, прототипи и други. Тяхното съхранение по безопасен и сигурен начин е важен момент от процеса на архивиране.

Етикет за физическо съхранение. Ясно етикетиране на кутии за физическо съхранение, преносими носители като DVD, CD или дискове с файлове с имена на проекти, дати и съдържание.

Контрол на достъпа. Контрол на достъпа се внедрява, за да се защити чувствителна или поверителна информация. Нужно е да се определи кой трябва да има достъп до архивираните материали чрез пароли или други ограничителни мерки. Така се гарантира сигурност и конфиденциалност чрез:

- Защита на данните: Използване на пароли, криптиране и други методи за защита на чувствителна информация.
- Ограничаване на достъпа: До архивираните документи достъп имат самооторизираните лица.



Преглед и актуализация. Архивираните материали трябва периодично да се преглеждат, за да е сигурно, че тяхната цялост е запазена и все още могат да бъдат употребявани. Премахват се всички остарели или ненужни документи, като причините за това могат да бъдат от различен характер, например клиентът е преустановил дейност, проектът е морално остарял и е излязъл от употреба и др.

- o Редовни прегледи. Провеждане на периодични проверки на архива, за да се гарантира, че всички документи са на място и в добро състояние.
- o Обновяване. Добавяне на нови документи и премахване на остаряла информация, ако е необходимо.

Систематичното и обмислено архивиране на дизайнерски проект гарантира, че ценната информация се запазва и може да бъде извлечена ефективно, когато е необходимо. Това също така помага за поддържане на съответствие със законовите и регулаторни изисквания, като същевременно защитава интелектуалната собственост и историята на проекта. В зависимост от обема и сложността на проектното задание то може да има различна продължителност и устойчивост във времето. Много често дизайнерите работят по еднократни проекти, но нерядко са случаите, в които проектите имат своето продължение след известен период от време. Независимо към кой тип е завършеният проект, финалът е в неговото архивиране по начин, който да даде възможност във всеки един момент той да бъде рестартиран, подновен или променен. Тази част от дизайн процеса остава скрита и за тази фаза има твърде малко публикации, но тя е от изключителна важност за успешния финал на всяко едно задание, независимо от неговия успех.

Значение на етапа на архивиране

- o **Дългосрочно съхранение на знанието.** Запазват се информацията и опитът, натрупани по време на проекта, което може да бъде полезно за бъдещи проекти.
- o **Юридическа и договорна сигурност.** Осигуряват се доказателства за изпълнението на договорни задължения и защита при възникване на спорове
- o **Улесняване на последващите дейности.** Информацията се поддържа организирана и достъпна за бъдещи нужди като обновяване, поддръжка или разширение на проекта.
- o **Оптимизация на процесите.** Всичко това позволява анализ и оценка на изпълнението на проекта, което може да доведе до подобряване на процесите и методологиите в бъдеще.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Заключителните етапи на дизайн процеса, етап 7 и етап 8, играят решаваща роля за дългосрочния успех на проекта и за бъдещото развитие на дизайнера или компанията.

Етап 7, обратната връзка от клиента, е важен показател за това доколко проектът е изпълнил целите и очакванията. Тази оценка не само помага за финализирането на проекта, но и предоставя ценни данни за подобрения в бъдещи проекти. Също така, положителните референции изграждат доверие и репутация, които са от съществено значение за разширяването на клиентската база и успешното развитие в индустрията.

Етап 8, архивирането на проекта, гарантира, че цялата документация, технически решения и резултати от процеса са добре съхранени. Това предоставя ценна информация за бъдещи проекти, позволява лесен достъп до предишен опит и улеснява анализа и подобренията в дългосрочен план. Архивирането осигурява основа за последователност и ефективност в бъдещите начинания.

REFERENCES

Beirut, M. (2015). How to Use Graphic Design to Sell Things, Explain Things, Make Things Look Better.

Best, K. (2006) Design Management , Managing Design Strategy, Process and Implementation, An AVA Book.

Best, K. (2010) The Fundamentals of Design Management, AVA Publishing.

Csikszentmihai, M. (2019) Creativity, Hermes Publishing House (*Оригинално заглавие: Чиксентмихай, М. (2019) Креативност, Издателска къща Хермес*).

Csikszentmihai, M. (2021) Flow Psychology of Optimal Experience, Hermes Publishing House (*Оригинално заглавие: Чиксентмихай, М. (2021) Поток психология на оптималното преживяване, Издателска къща Хермес*).

Edmondson, A. (2019) The Fearless Organization Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth, , HARVARD BUSINESS SCHOOL.

Kelley, T., & Kelley, D. (2013). Creative Confidence: Unleashing the Creative Potential Within Us All. Crown Business.

Liedtka, J., King, A., & Bennett, K. (2013). *Design Thinking for the Greater Good: Innovation in the Social Sector*. Columbia University Press.

БЛАГОДАРНОСТИ

Докладът отразява резултати от работата по проект № 2024-АИФ-04, финансиран от фонд „Научни изследвания“ на Русенския университет.