

BIBLIOTEKA „USPEH”

114



TRENJE

Ako želite da dodate vrednost,
podstaknite ljude da rade za to

Sun Ju i Dejv Birs

Finesa

Beograd, 2023.

Naslov originala:

Friction

Soon Yo

Dave Birss

All rights reserved. This translation published under license
with the authors Dave Birss and Soon Yo.

Izdavač

Finesa d.o.o. Beograd, Krunska 36
tel: +381112645122; +381646454859
www.finesa.edu.rs

Za izdavača

Lidija Maričić

Glavni urednik

Lidija Maričić

Urednik izdanja

Danica Banzić

Prevod

Jasmina Stojanović

Lektura i korektura

Gordana Sajić Jovanović

Grafička priprema

iLearn d.o.o.

Marija Milenković

Dizajn korica

Dave Birss

Štampa

DMD Beograd

Tiraž: 1000

ISBN: 978-86-6303-089-3

Beograd, 2023.

Mojoj majci,
Koja mi je podarila uspomene
bogate dobrim trenjem.

Sun

Svim neprijatnim ljudima koji su izazvali
trenje zahvaljujući kojem sam učio i rastao.

Dejv



SADRŽAJ

<i>Poglavlje 1: Možemo li sutra da se vratimo?</i>	1
<i>Poglavlje 2: Manje otpora, manje koristi</i>	13
<i>Poglavlje 3: Bez muke nema nauke</i>	29
<i>Poglavlje 4: Zasebnost – Igra nedostižnosti</i>	47
<i>Poglavlje 5: Aspekt – Dajte svemu dubinu</i>	67
<i>Poglavlje 6: Grupisanost – Treba vam vaše pleme</i>	83
<i>Poglavlje 7: Raport – Izgradnja veza koje traju</i>	97
<i>Poglavlje 8: Ljubaznost – Proveri, da budeš siguran</i>	123
<i>Poglavlje 9: Analitičnost – Usavršavanjem se više dobija</i>	137
<i>Poglavlje 10: Jedinstvo – I u dobru i u zlu</i>	153
<i>Poglavlje 11: Zagrlite doze dobrog otpora – Proces koji vodi boljim iskustvima</i>	169
<i>Zahvalnost</i>	187
<i>O autorima</i>	189
<i>Fotografije</i>	191



POGLAVLJE 1

MOŽEMO LI SUTRA DA SE VRATIMO?

Ako ste dizajner proizvoda, najuzbudljiviji deo vašeg posla je kada završeni proizvod po prvi put vidite u upotrebi. To je kulminacija meseci istraživanja, razmišljanja, sastanaka, popravljanja, frustracija i uspeha. I to je ono što ovaj posao čini vrednim. Tako je i Dag Dic, dizajner u GE Healthcare, bio razumljivo uzbuđen kada je video magnetnu rezonancu na kojoj je radio, instaliranu u prvoj bolnici.

Bio je to rezultat skoro pa dvogodišnjeg rada. Dag je bio odgovoran za mnoge aspekte dizajna aparata i nije mogao da dočeka da vidi svoju bebu u akciji.

„Trčao sam kroz bolničke hodnike da proverim svoj novi proizvod koji sam upravo završio”, rekao je u TEDx govoru. „Bio sam jedan ponosni tata, i sećam se kako je tehnolog ušao i rekao: 'Znate, imamo pacijenta koji će proći kroz MRI, možete li da izađete nakratko?’”

To je bila velika vest. Dag bi imao priliku da vidi kako se njegov potpuno novi proizvod koristi u stvarnom životu.

„Znam da sam izašao”, prisećao se. „Ugledao sam mladu porodicu kako prilazi hodnikom. Bili su to majka i otac i devojčica od oko sedam godina. Devojčica je bila obučena u bolničku odeću, spremna za skeniranje.”

„Koračali su prema meni i dok su se približavali, mogao sam da primetim da devojčica plače. Kako su mi se još više približili, primetio sam da se otac samo nagnuo ka njoj i rekao: 'Seti se da smo o ovome razgovarali. Ti možeš da budeš hrabra.' Okrenuli su se da uđu u MRI sobu, a ja sam ih nekako pratio ka njoj.”

Čim je ugledala sobu, devojčica se sledila. Dag se sagnuo iza nje i bacio pogled na okolinu iz njene perspektive.

Podigavši pogled, video je visoki, zlokobni prsten sa crnim ponorom u sredini. Pored ove zjapeće rupe visila je debela ploča spremna za sledeći žrtveni obrok mehaničke zveri.

Bilo je zastrašujuće.

Soba je bila bež i loše osvetljena. Na podu je bila traka sa žutim i crnim prugama, zbog čega je sve izgledalo kao mesto nesreće. Napelnice upozorenja na zidovima vrištale su „Opasnost!”, a Dagovala kreacija, kojoj se nekoliko trenutaka ranije divio odozgo, iz te druge perspektive izgledala je krajnje užasno.

Devojčica je počela da jeca, dok su njeni roditelji razmenjivali poglede, ne znajući kako će dozvoliti da njihovo dete prođe kroz tu skalameriju.

U tom trenutku, Dag je shvatio da nije uspeo.

Usredsredio se na to da skener učini jednostavnijim za korišćenje, moćnijim i sa jasnijim interfejsom. Sve je to imalo savršenog smisla sa

racionalne poslovne tačke gledišta. Ali ništa od toga nije stvorilo bolje iskustvo za pacijente, posebno ne za one najugroženije.

Pratio je sve najbolje smernice dizajna i korisničkog iskustva. Zadowoljio je potrebe primarnih korisnika. Razvio je jasnu hijerarhiju informacija. Stvorio je dosledan vizuelni jezik. Dizajnirao ga je za pristupačnost. Sveo je interakcije na najmanje moguću meru. Ali ovi principi dizajna su i dalje davali manje od optimalnog rezultata.

Medicinsko osoblje mu je reklo da reakcija ove devojčice nije retka. Oko 80 odsto dece moralo je da dobije sedativ pre nego što bi prošli skener. I to nije samo traumatično za mlade pacijente. To utiče i na njihove roditelje. I čini posao stresnijim i neprijatnijim za bolničko osoblje.

Niko nije imao dobro iskustvo sa ovim skenerom.

Dag je onda krenuo u misiju da to promeni. Želeo je da stvori pozitivno iskustvo za sve ljude.

Ali to je zahtevalo drugačiji pristup dizajnu od onog koji ga je doveo do ovog proizvoda.

