المحاضرة رقم 4: التفكير التصميمي

مقياس منهجية إعداد مذكرة ماستر د شريط حنان

1-ما هو التفكير التصميمي

- عبارة عن نهج ابتكار موجّه نحو العملاء يعتمد على التجريب، ويهدف إلى توليد وتطوير أفكار عمل إبداعية قابلة للتطبيق من الناحيتين الاقتصادية والتقنية.
- يرتكز أساسًا على الخروج إلى الميدان والعلاقات المباشرة والشخصية، للوقوف على ما يحتاجه الناس فعلا، وهذا لن يتم إلا بالفهم العميق للجمهور المستهدف (أناس حقيقيين لا أرقام)، والتعرف على احتياجاتهم الحقيقية (رؤية العالم من خلال عيون العملاء)، مما يساعد على إيجاد حلول مبتكرة وتكاملية.
- فإذا أردتَ أن تبتكر - مثلا- مشروعا في مجال الفلاحة، عليك أن تراقب وتقابل الذين يقومون بهذا النشاط.
- ولذا يمكن القول: إن ابتكار حلول جديدة وفعّالة لا يتأتى بالبحوث النظرية والافتراضات الشخصية، وإنما يتطلب المراقبة الميدانية والمقابلات والاستطلاعات.
- إن منهج التفكير التصميمي يعتمد على عنصر التجريب، حيث يختص كل مشروع بتجربة جديدة ومستقلة، بعيدا عن تقليد ومحاكاة تجارب الآخرين.
- كما يعتمد على عملية تجريبية مستمرة، حيث يتم تطوير واختبار مفاهيم وأفكار متعددة قبل اتخاذ قرار نهائي بشأن التصميم. هذا النهج يسمح بتعديلات وتحسينات مستمرة، وبالتالي يضمن تحقيق أفضل نتيجة ممكنة.
- مفهوم يجمع بين الإبداع والعملية. يمكننا القول أنها عملية تتمحور حول الإنسان وفهم احتياجاته، من خلال التفكير بطريقة منهجية لمعرفة مكامن المشكلات والعوائق لإيجاد حلول لها وإزالتها.

تعريف شامل للتفكير التصميمي:

❖ التفكير التصميمي هو منهجية تفكير تقوم على إيجاد الحلول للمشاكل بطريقة إبداعية والإبتكار المركز أساسا على الإنسان، حيث يضع الأشخاص الذين نصمم لهم الحلول في مركز العملية التي تقوم على خمس خطوات أساسية: التقمص العاطفي(التعاطف)، تحديد المشكلة(الحاجات)، التفكير (توليد الأفكار)، النمذجة، الاختبار.

2 **نشأة التفكير التصميمي:**

ظهر مصطلح التفكير التصميمي لأول مرة في كتاب "هربرت سايمون" الموسوم ب " علوم الاصطناع" عام 1969م، ثم ظهر كتخصص في مجال التصميم الهندسي من طرف " روبرت ماك كيم" في كتابه " تجارب في التفكير البصري"، عام 1973م.

أما في الثمانينات والتسعينات فقد وسع "رولف فيست" عمل "كيم" أثناء تدريسه في جامعة ستانفورد، إذ قام بتعريف فكرة التفكير التصميمي ونشرها كطريقة للعمل الإبداعي المكيف وفقا لأغراض تجارية، وقد لقي هذا النوع من التفكير اهتماما كبيرا وخاصة في المجال الأكاديمي حتى وصل إلى إقامة ندوات ومؤتمرات للبحث فيه.

3 أهمية التفكير التصميمي:

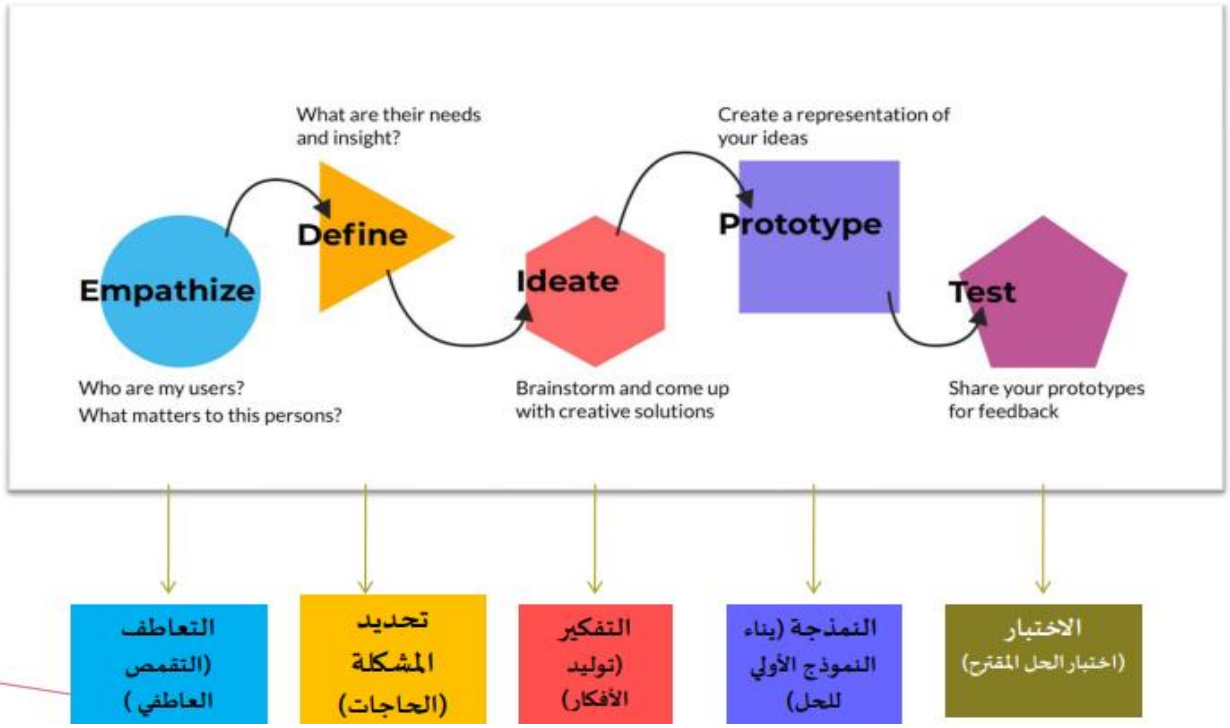
- يتمحور حول الإنسان **:**يضع المستخدم في مركز الاهتمام. فهو يساعد على فهم احتياجات المستخدمين بعمق ويضمن تصميم منتجات وخدمات تلبي توقعاتهم وتلائم أسلوب حياتهم.
- نشر ثقافة الابتكار، فمن شأن التفكير التصميمي أن يحفّز ثقافة الابتكار والتفكير خارج الأطر التقليدية ما يؤدي إلى أفكارٍ مبتكرةٍ مؤثرةٍ.
- حلّ المشكلات الواقعية وتحديد أسبابها الجذرية وبالتالي توليد حلولٍ متعددةٍ.
- تعزيز العمل الجماعي، حيث يُشجع هذا الأسلوب في التفكير على دمج الخبرات والخلفيات المتنوعة لأعضاء الفريق، مما يُثري النهج التعاوني في حلّ المشكلات ويساهم في إيجاد أفكارٍ أكثر ابتكارًا وشموليةً.
- زيادة نسبة الإيرادات، وقد كَشف تقرير صادر عن شركة مَكِنْزِي McKinsey Company أن الشركات التي تعطي الأولوية للتفكير التصميمي تزيد إيراداتها بنسبة 32٪ وتحقق عوائد أعلى للمساهمين بنسبة 56٪ مقارنة بأقرانها.

4 مراحل التفكير التصميمي:

تتصف مراحل التفكير التصميمي (Design Thinking) بأنها خطوات مترابطة (شبكية) وليست خطية تراتيبية، فيمكن أن تسبق خطوة معينة خطوة أخرى في مشروع ما، ويمكن أن تتأخر عنها مرة ثانية.

ويمر التفكير التصميمي بخمس مراحل وفقا لمعهد هاسو بلاتنر الألماني لتصميم التفكير (Hasso Plattner Institute)، وهي: التعاطف، تحديد المشكلة، توليد الأفكار، صناعة النموذج الأولي، الاختبار

وفيما يلي شكل توضيحي لمراحل التفكير التصميمي:



المرحلة الأولى: تعاطف واكتشف (Empathize & Discover)

وتعنى مقابلة المستخدمين أو مراقبتهم في بيئتهم الطبيعية وذلك بغرض فهم مشكلاتهم والتعاطف معهم (الانغماس معهم). والمقصود بالتعاطف هنا هو أنك تحاول أن تضع نفسك في مكان هؤلاء العملاء حتى تتعامل مع المشكلة باعتبارك مستخدما لا منشئا.

مثال: شركة الطيران السنغافورية جمعت مجموعة من المسافرين وسألتهم عن كيفية تصميم قاعة الانتظار

مثال آخر: شركة أمريكية مختصة في مرض الربو، اجتمعت مع أهالي المرضى وسألتهم عن كيفية تصميم خدمة مناسبة لأبنائهم.

المرحلة الثانية: تحديد وتأطير المشكلة(Define)

بعد فهم احتياجات المستخدم وجمع المعلومات اللازمة يمكن البدء في تحديد وتأطير المشكلة التي تحتاج إلى حل، وهذه خطوة مهمة جداً لأنها تساعد على تركيز الجهود وتشكيل رؤية واضحة لتجنب حل المشكلة الخاطئة. وبناء على ما ذكرناه أن التفكير التصميمي ليس خطيا فيمكنك الرجوع إلى المرحلة الأولى وسؤال المستخدمين: هل فهمت مشكلتك كما تراها أنت؟

المرحلة الثالثة: توليد التفكير (Ideate)

بمجرد تحديد المشكلة الحقيقية التي يعاني منها المستخدم، تبدأ بعدها عملية توليد الأفكار عبر ورشات عمل بهدف اقتراح أكبر عدد ممكن من الحلول، وفي هذه مرحلة يُمنع إطلاق الأحكام إزاء هذه الحلول، أو إقصاء الأفكار المقترحة، بل تحاول أنّ تُشجع الفريق على الإبداع والتفكير خارج الصندوق.

ويمكن أن تستعين بأدوات مساعدة مثل: العصف الذهني والرسوم والخرائط الذهنية.

المرحلة الرابعة: صناعة النموذج الأولي لعرضه على المستخدمين (Prototype)

وهنا نقوم بإقتناء أفضل الأفكار التي تم اقتراحها في الخطوة السابقة، ووضع نماذج أولية بسيطة (غير نهائية) لهذه الأفكار بغية تطبيقها على المستخدمين. وهذه الخطوة مهمة لأنها تُتيح اختبار الفكرة وإجراء تحسينات قبل إطلاق المنتج أو الخدمة النهائية، وبالتالي التقليل من التكلفة.

مثال: لنفترض أن مستثمرا أراد أن يشيد مركزا تجاريا يتناسب مع تطلعات الزبائن في منطقته، ففي هذه الحالة يضع مجسّما بالعجين أو الكرتون، ثم يعود (لأن التفكير التصميمي ليس خطيا) إلى سؤال المستخدمين الحقيقين عن رأيهم في هذا النموذج الأولي.

المرحلة الخامسة: التنفيذ والتكرار (Iteration)

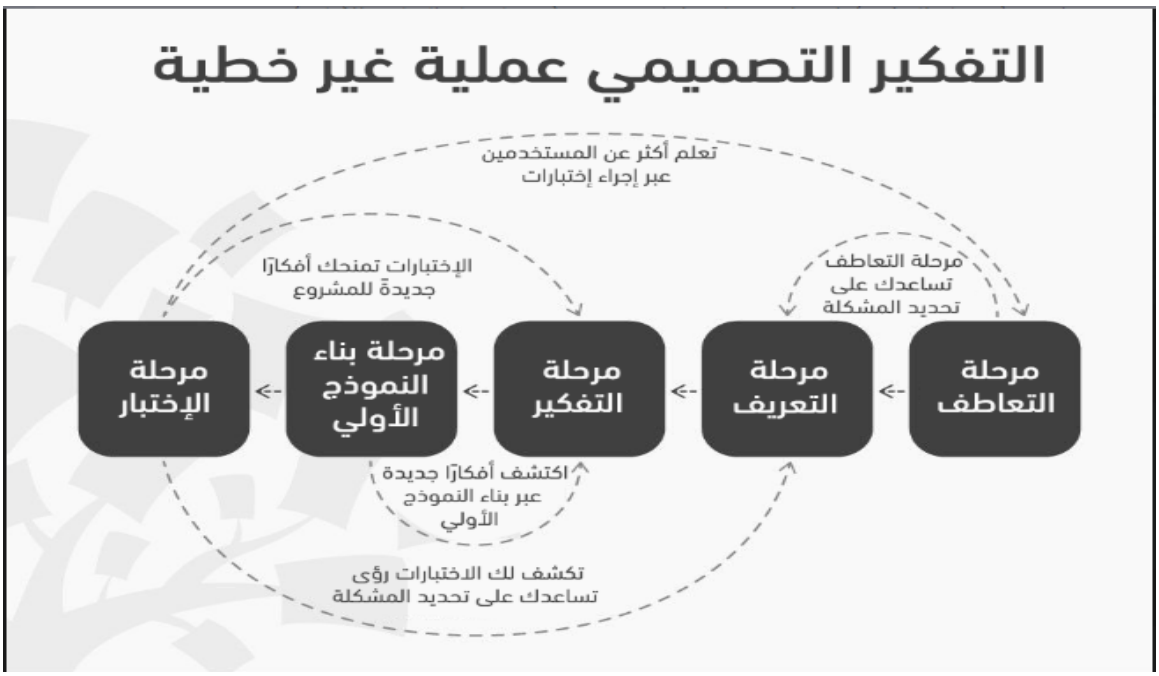
بمجرد اختبار النماذج الأولية وإجراء التحسينات، يمكن إطلاق المنتج أو الخدمة النهائية لمعرفة آراء مجموعة محددة من المستخدمين الحقيقيين، وذلك بغرض تصحيح الأخطاء قبل اعتماد المنتج بصفة نهائية.

وتعتبر هذه المرحلة من أصعب المراحل في مجال الإبداع والابتكار. يقول james Dyson: قمت بحوالي 4500 اختبار لتطوير أول مكنسة كهربائية.

وفيما يلي شكل توضيحي يبين كيف أن عملية التفكير التصميمي تكرارية وغير خطية

التفكير التصميمي DESIGN THINKING عملية
تكرارية وليس بالضرورة مرتبة

شكل توضيحي أخر يبين أن مراحل التفكير التصميمي غير خطية


التفكير التصميمي عملية غير خطية
تعلم أكثر عن المستخدمين
عبر إجراء إختبارات
الإختبارات تمنحك أفكارًا
جديدة للمشروع
مرحلة التعاطف
تساعدك على
تحديد المشكلة
مرحلة
التعاطف
مرحلة
التعريف
مرحلة
التفكير
مرحلة بناء
النموذج
الأولي
مرحلة
الإختبار
اكتشف أفكارًا جديدة
عبر بناء النموذج
الأولي
تكشف لك الاختبارات رؤى
تساعدك على تحديد المشكلة