تقنية SCAMPER لتوليد الأفكار

نادراً ما تظهر الأفكار الجديدة من العدم؛ فمعظمها يأتي من تغيير شيءٍ موجودٍ أصلاً. وتحوّل تقنية SCAMPER هذه الحقيقة البسيطة إلى أداةٍ عملية للتفكير الإبداعي. وقد طوّرها بوب إيبرل عام 1971، مستنداً إلى قائمة الأسئلة المحفّزة للأفكار التي وضعها أليكس أوزبورن، أبو العصف الذهني. وكلمة SCAMPER اختصارٌ من سبعة أحرف، ويمثّل كل حرفٍ طريقةً مختلفة للنظر إلى منتجٍ أو خدمةٍ أو عملية. وفي هذا الموضوع، يستخدم ياسر، وهو مديرٌ في سلسلة مقاهٍ، تقنية SCAMPER لإيجاد طرقٍ جديدة لجذب مزيدٍ من الزبائن في الصباح.

1. S و C: الاستبدال والدمج

يرمز الحرف S إلى الاستبدال: فنسأل ما الذي يمكن أن نستبدله، مثل مادةٍ أو مكوّنٍ أو شخصٍ أو خطوة. ويرمز الحرف C إلى الدمج: فنسأل ما الذي يمكن أن نجمعه معاً، مثل منتجين أو خدمتين أو فكرتين. واستبدال جزءٍ واحد قد يجعل المنتج أرخص أو أسرع أو أكثر راحةً في الاستخدام. أما الدمج فقد يصنع شيئاً جديداً يقدّم قيمةً أكبر من أجزائه منفردة. والكثير من المنتجات الناجحة ليست سوى تركيباتٍ ذكية لأشياء كانت موجودةً من قبل.

مثال: دمج الكاميرا مع الهاتف المحمول أنتج جهازاً يحمله معظم الناس كل يوم.

في العمل: يستعيض ياسر عن بطاقات الولاء الورقية بتطبيقٍ بسيط. كما يدمج القهوة مع شطيرةٍ طازجة في عرضٍ صباحيٍّ سريع.

2. A و M: التكييف والتعديل

يرمز الحرف A إلى التكييف: فنسأل ما الفكرة التي يمكن أن نستعيرها من مكانٍ أو صناعةٍ أو زمنٍ آخر ونكيّفها مع وضعنا. ويرمز الحرف M إلى التعديل، ويشمل أيضاً التكبير والتصغير: فنسأل ما الذي يمكن أن نغيّره في الحجم أو الشكل أو اللون أو الملمس. والتكييف يوفّر الوقت، لأن غيرنا كثيراً ما يكون قد حلّ مشكلةً مشابهة. والتعديل يعني جعل الشيء أكبر أو أصغر أو أقوى أو أخف لنرى ما يحدث. وحتى التغيير الصغير في الحجم أو التغليف قد يفتح سوقاً جديدة.

مثال: تقتبس عيادةٌ نظام أرقام الانتظار من البنوك لتنظيم قاعة الانتظار، وتبيع علامةٌ تجارية للشامبو عبوةً صغيرة للسفر.

في العمل: يقتبس ياسر فكرة الطلب المسبق من المطاعم، فيطلب الزبائن عبر التطبيق ويتجاوزون الطابور. كما يقدّم كوباً أكبر للزبائن الذين يقضون يوم عملٍ طويلاً.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

3. P: الاستخدام في غرضٍ آخر

يرمز الحرف P إلى الاستخدام في غرضٍ آخر. وهنا نسأل كيف يمكن لمنتجٍ أو مادةٍ أو مهارةٍ موجودة أن تخدم غرضاً مختلفاً أو فئةً مختلفة من الناس. وأحياناً يصبح الشيء نفسه ذا قيمةٍ في سوقٍ جديدة دون أي تغيير. ويمكن أيضاً أن تجد النفايات والمنتجات الثانوية حياةً ثانية عندما ننظر إليها بعيونٍ جديدة. ويساعد هذا السؤال الشركات على كسب المزيد مما تملكه أصلاً.

مثال: كثيراً ما تُستخدم المرطبانات الزجاجية القديمة في المنزل من جديد لحفظ التوابل أو الأقلام أو الأدوات الصغيرة.

في العمل: تكون مقاهي ياسر هادئةً بعد الظهر، فيؤجّر منطقة الجلوس لمجموعاتٍ صغيرة لعقد الاجتماعات. وتُعبّأ بقايا البن المستخدمة وتُقدَّم للزبائن سماداً للنباتات.

4. E و R: الحذف والعكس

يرمز الحرف E إلى الحذف: فنسأل ما الذي يمكن أن نزيله أو نبسّطه أو نقلّله دون أن نخسر ما يقدّره الزبون. ويرمز الحرف R إلى العكس أو إعادة الترتيب: فنسأل ماذا يحدث لو غيّرنا ترتيب الخطوات، أو تبادلنا الأدوار، أو قلبنا الفكرة رأساً على عقب. وإزالة بعض الميزات كثيراً ما تجعل المنتج أسهل استخداماً وأقل تكلفةً في الإنتاج. وإعادة ترتيب العملية قد تزيل أوقات الانتظار ونقاط الاختناق. وعكس الفكرة قد يكشف أحياناً حلاً مفاجئاً لم يخطر ببال أحد.

مثال: في كثيرٍ من المطاعم يدفع الزبائن أولاً ثم يأكلون، وهذا عكسٌ للترتيب المعتاد.

في العمل: يحذف ياسر الأصناف التي نادراً ما تُطلب من قائمته الطويلة، فتصبح الخدمة أسرع. كما يعكس الروتين المعتاد: فبدلاً من انتظار الزبائن، يوصل فريقه المشروبات إلى المكاتب القريبة كل صباح.

الخاتمة

وخلاصة القول، تمنحنا تقنية SCAMPER سبعة أسئلة لتحسين أي شيءٍ موجود: الاستبدال، والدمج، والتكييف، والتعديل، والاستخدام في غرضٍ آخر، والحذف، والعكس. ولا يلزم استخدام الحروف بالترتيب، ولن يُنتج كل حرفٍ فكرةً جيدة في كل مرة. وتأتي أفضل النتائج عندما يدوّن الفريق جميع الأفكار أولاً ثم يقيّمها لاحقاً. ويستخدم فريق ياسر الآن تقنية SCAMPER في اجتماعٍ شهري قصير، وقد أصبحت عادةً لديه. ومع الممارسة، تحوّل هذه الأسئلة البسيطة التفكير العادي إلى تفكيرٍ إبداعي.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)