مخطط التقارب (طريقة KJ)

مخطط التقارب وسيلة لتحويل مجموعة كبيرة وفوضوية من الأفكار أو الحقائق إلى عدد قليل من المحاور الواضحة. ويسمى أيضاً طريقة **KJ**، نسبة إلى مبتكره عالم الأنثروبولوجيا الياباني جيرو كاواكيتا، الذي طورها في ستينيات القرن الماضي. وتعمل الطريقة بملاحظات تفرزها المجموعة بحسب التشابه الطبيعي، لا بفئات تحدد مسبقاً. وهذا يساعد الفريق على رؤية أنماط تخفيها القائمة الطويلة. وتجعلها أربع خطوات عملية: جمع الأفكار، وتجميعها في صمت، وتسمية المحاور، واستخدام النتيجة.

1. جمع الأفكار

الخطوة الأولى هي أن نحدد السؤال بوضوح ونجمع الأفكار على ملاحظات منفصلة. ونكتب فكرة واحدة على كل ملاحظة، بكلمات قصيرة وواضحة، لتتحرك الملاحظة وحدها. ويكتب الجميع بحرية، ولا يحكم على شيء ولا يحذف في هذه المرحلة. وقد تنتج جلسة جيدة عشرات الملاحظات، وهذا مفيد، لأن الأنماط تظهر عندما تتوافر مادة كافية.

مثال: تكتب عائلة تخطط لعطلة كل رغبة على ملاحظة لاصقة منفصلة: شاطئ، متحف، رحلات رخيصة، فندق هادئ. وعندما تسأل هل تحمل كل ملاحظة فكرة واحدة، تقسم ملاحظة فندق هادئ مع مسبح إلى ملاحظتين.

في العمل: تقود سلمى فريق دعم تلقى شكاوى كثيرة من العملاء. وعندما تسأل هل تحمل كل ملاحظة فكرة واحدة، تطلب من الفريق كتابة أربعين ملاحظة، مثل رد بطيء وفاتورة خاطئة وموقع محير. ولا يحكم على شيء بعد.

2. التجميع في صمت

الخطوة الثانية هي فرز الملاحظات في مجموعات في صمت. فيحرك الناس الملاحظات إلى جوار ما يبدو مرتبطاً بها دون مناقشة السبب، ويستطيع أي شخص نقل ملاحظة لا تبدو في مكانها. والصمت يمنع أعلى الأصوات من الحسم ويتيح للحدس أن يعمل. وعندما تظل ملاحظة تنتقل ذهاباً وإياباً، فقد تحمل فكرتين، ويمكننا تقسيمها.

مثال: تحرك العائلة الملاحظات اللاصقة بصمت. وعندما تسأل أي الملاحظات تبدو مرتبطة، تضع الشاطئ والمسبح والإطلالة البحرية معاً، والمتحف مع البلدة القديمة.

في العمل: يحرك فريق الدعم الملاحظات دون كلام. وعندما يسأل أي الملاحظات تبدو مرتبطة، يجمع الفريق بين الرد البطيء وعدم الإجابة والانتظار الطويل، ويضع الفاتورة الخاطئة مع خطأ الفوترة. وبعد عشر دقائق، تتشكل ست مجموعات.

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

3. تسمية المحاور

الخطوة الثالثة هي تسمية كل مجموعة بملاحظة عنوان تلخص المجموعة كلها في عبارة قصيرة. والعنوان الجيد جملة تقريرية، مثل العملاء ينتظرون طويلاً، لا كلمة واحدة مثل الخدمة. والتسمية خطوة نقاش، لأن الفريق يجب أن يتفق على معنى كل مجموعة. ويمكن تقسيم المجموعات الكبيرة جداً، ووضع المجموعات المترابطة تحت محور أكبر.

مثال: تسمي العائلة المجموعات: الاسترخاء عند البحر، واكتشاف الثقافة، وإبقاء التكلفة منخفضة. وعندما تسأل ما العبارة الواحدة التي تلخص كل مجموعة، تكتشف أن رغباتها هي في الحقيقة ثلاثة محاور.

في العمل: تسمي سلمى والفريق المجموعات. وعندما يسألون ما العبارة الواحدة التي تلخص كل مجموعة، يختارون: العملاء ينتظرون طويلاً، والفواتير خاطئة، والموقع محير. فتقول الملاحظات الأربعون الآن ثلاثة أمور واضحة.

4. استخدام النتيجة

الخطوة الرابعة هي استخدام المخطط لتحديد ما يهم. وكثيراً ما تصوت الفرق على المحاور، مثلاً بالنقاط، ثم تختار أين تتصرف أولاً. ويبين المخطط أيضاً الصلة بين الأفكار والمحاور، فيمكن شرح القرار للآخرين. ومن دون هذه الخطوة الأخيرة يبقى المخطط صورة لا خطة.

مثال: يضع كل فرد من العائلة نقطتين على المحاور. وعندما تسأل العائلة أي محور يهم أكثر، ترى أن الاسترخاء عند البحر يفوز، وتحجز فندق الشاطئ أولاً.

في العمل: يصوت الفريق بالنقاط على المحاور الثلاثة. وعندما يسأل أي محور يهم أكثر وماذا يفعل أولاً، يرى أن الانتظار يفوز. وتخطط سلمى لرد أول أسرع في الأسبوع التالي.

الخاتمة

وخلاصة القول، يحول مخطط التقارب كثيراً من الأفكار المتناثرة إلى عدد قليل من المحاور الواضحة. وقد طوره جيرو كاواكيتا باسم طريقة KJ في ستينيات القرن الماضي. وتجمع الفرق الأفكار على ملاحظات منفصلة، وتجمعها في صمت، وتسمي المجموعات بعبارات قصيرة، وتستخدم النتيجة لاتخاذ القرار. والفرز بحسب التشابه الطبيعي يكشف أنماطاً تخفيها القائمة الطويلة. وتنجح الطريقة أكثر عندما يصبر الفريق ويؤجل الحكم إلى الخطوة الأخيرة.

المصادر

• الجمعية الأمريكية للجودة ASQ: مخطط التقارب – https://asq.org/quality-resources/affinity-diagram
• جيرو كاواكيتا (1967): كتاب Hassoho (طريقة توليد الأفكار)، دار Chuokoronsha في طوكيو. وتنسب طريقة KJ إلى الحرفين الأولين من اسم جيرو كاواكيتا.

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