التفكير التصميمي: المراحل الخمس

التفكير التصميمي طريقة لحل المشكلات تبدأ بالناس، لا بالتقنية أو بالإجابات الجاهزة. وقد انتشر على نطاق واسع بفضل شركة التصميم IDEO ومدرسة d.school في جامعة ستانفورد، وكلتاهما مرتبطة بالمصمم ديفيد كيلي. وتصف مدرسة d.school العملية في خمس مراحل: التعاطف، وتحديد المشكلة، وتوليد الأفكار، والنموذج الأولي، والاختبار. وهذه المراحل ليست خطاً صارماً؛ فكثيراً ما تعود الفرق إلى مرحلة سابقة عندما تتعلم شيئاً جديداً. ويمكن للتفكير التصميمي أن يساعد في المنتجات والخدمات والمشكلات اليومية في العمل.

1. التعاطف

المرحلة الأولى هي أن نفهم الناس الذين نصمم من أجلهم. فنلاحظهم، ونتحدث معهم، ونخوض التجربة بأنفسنا حين يكون ذلك ممكناً. والهدف أن نكتشف احتياجاتهم ومشاعرهم الحقيقية، وهي غالباً مختلفة عما نتوقع. ونصغي أكثر مما نتكلم، ونضع افتراضاتنا جانباً.

مثال: يريد شاب أن يساعد جدته في هاتفها الجديد. فيبدأ بالتعاطف: يجلس معها ويلاحظ كيف تستخدمه. فيكتشف أن المشكلة الحقيقية هي الخط الصغير، لا التطبيقات.

في العمل: يسمع عمر، مدير العمليات، أن الموظفين يرسلون طلبات المصروفات متأخرة. وقبل أن يغير أي شيء، يتعاطف معهم بملاحظة ثلاثة من زملاء المبيعات وهم يقدمون طلباً. فيرى أنهم يضيعون الإيصالات الورقية أثناء سفرهم.

2. تحديد المشكلة

المرحلة الثانية هي أن نحول ما تعلمناه إلى وصف واضح للمشكلة. والوصف الجيد يركز على الناس وحاجتهم، لا على حل بعينه. وكثير من الفرق تكتبه سؤالاً يبدأ بعبارة: كيف يمكننا. والتحديد الواضح يبقي الفريق مركزاً، ويمنعه من حل المشكلة الخطأ.

مثال: تعتقد أسرة أنها تحتاج إلى بيت أكبر. وعندما تحدد المشكلة، تسأل: كيف يمكننا أن نوفر للأطفال مكاناً هادئاً للدراسة؟ فتصبح زاوية في غرفة النوم مكاناً للدراسة، ولا حاجة إلى الانتقال.

في العمل: يحدد عمر المشكلة لفريقه: كيف يمكننا أن نساعد الموظفين المسافرين على تسجيل مصروف في أقل من دقيقة؟ وهذا السؤال أوضح بكثير من الشكوى القديمة بأن الموظفين بطيئون.

3. توليد الأفكار

المرحلة الثالثة هي توليد حلول ممكنة كثيرة. وفي هذه المرحلة، يهم العدد أكثر من الجودة، لذلك لا نحكم على الأفكار مبكراً. والأفكار الجريئة مرحب بها، لأنها كثيراً ما تقود إلى أفكار عملية. وفي النهاية، يختار الفريق بضع أفكار واعدة لتجربتها.

مثال: يولد أصدقاء يخططون لمفاجأة عيد ميلاد أفكاراً معاً، ويكتبون عشرين فكرة من دون انتقاد أي منها. وتتحول فكرة طريفة، هي البحث عن الكنز، إلى نزهة فيها ألغاز صغيرة. ويتفق الجميع على أنها أفضل خطة.

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

في العمل: يولد فريق عمر الأفكار مدة ثلاثين دقيقة، ويكتب أربعين فكرة على أوراق لاصقة. ويختار منها فكرتين: تصوير الإيصال لحظة الدفع، وتسجيل ملاحظة صوتية قصيرة.

4. النموذج الأولي

المرحلة الرابعة هي بناء نسخ سريعة ورخيصة من الفكرة. وقد يكون النموذج الأولي رسماً، أو مجسماً من الورق، أو شاشة بسيطة، أو تمثيلاً للموقف. وهدفه أن يجعل الفكرة حقيقية بما يكفي لنتعلم منها. ولأن النموذج الأولي قليل التكلفة، يمكننا تغييره أو التخلي عنه من دون ندم.

مثال: قبل شراء أريكة جديدة، يصنع زوجان نموذجاً أولياً: يحددان حجمها على أرض غرفة الجلوس بشريط لاصق. فيريان فوراً أنها ستسد الباب.

في العمل: في فترة ما بعد ظهر واحدة، يبني فريق عمر نموذجاً أولياً لأداة المصروفات بشاشات بسيطة مرسومة على الورق. وهو يعرض ثلاث خطوات فقط: التقاط صورة، واختيار فئة، والضغط على زر الإرسال.

5. الاختبار

المرحلة الخامسة هي أن نجرب النموذج الأولي مع مستخدمين حقيقيين، وأن نتعلم من ردود أفعالهم. ونلاحظ ما يفعله الناس، لا ما يقولونه فقط. وكثيراً ما يكشف الاختبار مشكلات جديدة، فيعود الفريق إلى التحديد أو توليد الأفكار أو بناء النموذج من جديد. وكل جولة تحسن الحل قبل إنفاق مبالغ كبيرة ووقت طويل.

مثال: تختبر أسرة خطة وجبات جديدة مدة أسبوع قبل شراء الطعام بكميات كبيرة. ويرفض الأطفال طبقين منها، فتتغير الخطة قبل أن يهدر أي مال.

في العمل: يختبر عمر النموذج الورقي مع خمسة من زملاء المبيعات. فتعجبهم خطوة التصوير، لكنهم يجدون قائمة الفئات مربكة، فيعود الفريق ويبسطها إلى أربع فئات. وبعد الاختبار الثاني، تبدأ الطلبات بالوصول في موعدها.

الخاتمة

وخلاصة القول، يحل التفكير التصميمي المشكلات بالبدء من الناس. ومراحله الخمس هي التعاطف، وتحديد المشكلة، وتوليد الأفكار، والنموذج الأولي، والاختبار، وتتنقل الفرق بينها ذهاباً وإياباً كلما تعلمت. وهذه الطريقة لا تحتاج إلى موهبة خاصة، بل إلى الفضول والانفتاح والشجاعة لتجربة أشياء بسيطة مبكراً. وعندما نختبر الأفكار الصغيرة بسرعة، نتجنب أخطاء مكلفة لاحقاً.

المصادر

• مدرسة d.school في جامعة ستانفورد (معهد هاسو بلاتنر للتصميم): دليل Design Thinking Bootleg (الأنماط الخمسة) – https://dschool.stanford.edu/resources/design-thinking-bootleg
• مدرسة d.school في جامعة ستانفورد: البدء بالتفكير التصميمي – https://dschool.stanford.edu/resources/getting-started-with-design-thinking
• IDEO U: ما التفكير التصميمي؟ – https://www.ideou.com/blogs/inspiration/what-is-design-thinking
• ملاحظة: نشرح المراحل الخمس بكلماتنا الخاصة؛ وهذا الملخص مستقل وغير معتمد من جامعة ستانفورد أو IDEO.

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