التفكير التصميمي وفن صناعة الحلول الناجعة

نشر في جريدة أخبار الخليج بتاريخ 6 يونيو 2021

بقلم: الدكتور زكريا خنجي

يروى أن خبراء الوالي اجتمعوا ذات يوم لحل مشكلة القريتين (س) و(ص).

القريتان (س) و(ص) بينهما نهر عميق وخطر ولا يستطيع أناسهما التنقل فيما بين بعضهم البعض للتجارة ونقل البضائع والأثقال والأمور الأخرى إلا من خلال طريق وعر وصعب خلف الجبل يستغرق عبوره أكثر من ساعة كاملة مع الجهد والمشقة، رُفعت المشكلة إلى الوالي فأمر الخبراء بحل هذه المشكلة، فاجتمعوا وقرروا بناء جسر خشبي بين القريتين، بحيث يسهم هذا الجسر في حل مشكلة القريتين، إذ إن هذا الجسر اختصر المسافة بين القريتين إلى حوالي 10 دقائق فقط.

وتم تحديد يوم لافتتاح الجسر، وقرر الوالي حضور الافتتاح ومشاهدة هذا الإنجاز العظيم الذي حققه هو وخبراؤه وبمشورته، وفي يوم الافتتاح وأمام الجمهور أمر الوالي الجمهور بعبور الجسر من قرية (س) إلى قرية (ص) وبالعكس، حتى يشاهد الناس هذا الإبداع الفني الذي لم يكن ليتحقق لولا وجوده وجهوده هو وأوامره، ولكن أثناء عبور أهل القريتين سقط الجسر في النهر وتحطم من أول يوم استخدام، فتساءل الناس، لماذا ؟ وماذا حدث ؟

هل يمكننا نحن اليوم أن نخمن ما الذي حدث وأدى إلى سقوط الجسر ؟

ربما كان السبب بسيطًا، وهو أن الحل وُضع في الغرف المغلقة المكيفة، فالخبراء اجتمعوا، والخبراء قرروا، والخبراء درسوا، والخبراء رسموا، والخبراء نفذوا، وهم الذين أعطوا الأوامر من غير أن يدرسوا احتياجات الناس، فكان من الأولى أن يقوموا بمقابلة الناس وحوارهم والتعايش معهم ومعرفة حاجاتهم واهتماماتهم، حيث إن القريتين كانتا تتبادلان السلع والبضائع ذات الوزن الثقيل والجسر الذي تم بناؤه من دون مراعاة تحمله للوزن الثقيل انهار من أول تجربة، وللأسف هذا ما يحدث للكثير من المشاريع والأفكار التي يقدمها الخبراء من الغرف المغلقة المكيفة.

وهنا يمكننا أن نتحدث عما يعرف (بالتفكير التصميمي Design Thinking)، فما هذا النوع من التفكير ؟

يُعرف التفكير التصميمي على أنه نوع من أنواع التفكير الإبداعي، ونموذج فعّال لمواجهة التحديات وحل المشكلات وتطوير وتحسين الحياة من خلال إيجاد حلول ابتكارية وإبداعية غير تقليدية تتمحور حول الإنسان وترتكز على فهم احتياجات هذا الإنسان وهذا الجمهور المستهدف ورغباتهم.

لنتصور مثالاً آخر:

أحدنا يريد أن يصمم بيت العمر، فماذا سيفعل ؟ ببساطة سيذهب إلى مهندس معماري ويطلب منه أن يصمم له هذا المنزل - علمًا بأننا نتحدث

عن مهندس أمين - فماذا يفعل المهندس ؟ يقوم المهندس بالاستماع لاحتياجات العميل أو الزبون، ويسأل عن عدد الغرف التي يحتاج إليها العميل، عدد المطابخ، مساحات الفضاء، غرف الجلوس، الحمامات.. وما إلى ذلك من احتياجات، ومن الطبيعي أن يقوم المهندس بتسجيل كل تلك الاحتياجات على ورقة.

ثم يذهب المهندس لمشاهدة قطعة الأرض التي سيقام عليها المبنى، لمعرفة مساحتها على أرض الواقع، ونوعية التربة القابعة عليها، وجريان الرياح وما إلى ذلك.

وبعد ذلك يقوم المهندس بوضع الرسومات الأولية للمنزل، ويعرضها على الزبون، فإن رضي الزبون بأول خريطة فهذا شأنه، إلا أنه من الأفضل للزبون ألا يرضى بالمخطط الأول وإنما يحاول أن يتدارس الخريطة مع زوجته وعياله إن كان له أولاد، فإن كان هناك تغيير، فإنه يجب أن يطلب التغييرات المطلوبة من المهندس بينما المخطط على الورق، بمعنى أنه يجب أن يقوم المهندس بمناقشة الزبون حتى يرضى الزبون عن المخطط، حتى وإن تم إعادة المخطط عدة مرات.

في المؤسسات والمنشآت الكبيرة فإنه يُطلب أيضًا مجسم نموذجي ثلاثي الأبعاد للمنشأة حتى يشاهدها الزبون ويمتع ناظريه بها وكذلك من أجل أن يستقر في ذهن الزبون الشكل العام للمبنى، وذلك قبل البناء والتشييد، فإن تم الاتفاق على ذلك تبدأ عملية البناء والتشييد.

ويجب أن يتم العمل وفق المخططات والنماذج التي تم طرحها وتم الاتفاق عليها، حتى لا تحدث أي مشاكل في البناء.

هذه العملية تعرف بأنها عملية تصميم، بكل بساطة المهندس يقوم بتصميم المبنى بناء على رغبات الزبون، مع إضافات من المهندس واستشارات، ربما لأن الزبون لا يعرف كل أسرار الهندسة، وبالتالي فإن من حق الزبون على المهندس أن يقدم له النصح، فإن قبل بها فهو كذلك وإن لم يقبل فهذا شأنه.

هذا النوع من التصميم عندما يربط بالتفكير فإنه يُعد نوعًا من التفكير الإبداعي الذي يساهم بطريقة أو بأخرى في تحسين جودة الحياة والعالم من حولنا في كل يوم، ومن الجدير بالذكر أن هذا النوع من التفكير هو سبب رئيسي في تطور تقنية الاتصالات والمعلومات والثورة التكنولوجية والصناعية والأجهزة والأدوات والمعدات التي يسرت وسهّلت حياة الأفراد والمجتمعات، والتي نشهد ذروتها في العصر الحالي.

وتطلق بعض الأدبيات على هذا النوع من التفكير بالتفكير المبنى على الحلول، إذ إن التفكير التصميمي هو منهج للحل العملي والإبداعي لمشاكل أو قضايا يُراد لها أن تحقّق نتائج مستقبليّة أفضل، فهو إذن شكل من أشكال التفكير المبني على الحل، أو الذي يركّز على الحل، فهذا النوع من التفكير يبدأ بالهدف، أو بما يُراد تحقيقُه، بدلاً من البدء بمشكلة

معينة. وبعد ذلك، وبأخذ الحاضر والمستقبل في الاعتبار، تُفحَص متغيّرات المشكلة مع الحلول المطروحة .

وهذا يعني أن التفكير التصميمي يبدأ بوضع حلول المشكلة بطريقة التصميم من حل ما، وذلك للبدء بتحديد المتغيّرات الكافية لتمهّد الطريق إلى الهدف. وبالتالي، فالحل هو نقطة البدء هنا. وحتى يتم كل هذا فإن التفكير التصميمي يعتمد على خمس مراحل في دراسة الحلول ووضعها قيد التنفيذ، وهي كالتالي:

المرحلة الأولى؛ التعاطف مع العميل أو المستخدم: يتم خلال هذه المرحلة الفهم الدقيق للمشكلة من خلال التعرف على الصعوبات التي يواجهها الأفراد وكذلك احتياجاتهم وفهم رغباتهم، فإن ذلك يساعد على فهم أعمق لاحتياجات الأفراد العاطفية والجسدية وطريقة رؤيتهم وفهمهم وتعاملهم مع المشكلة حاليًا، بمعنى الشعور ما يشعر به المستفيد وتوثيق ماذا يقول، وماذا يفعل، وبماذا يشعر، وبماذا يحس، بالإضافة إلى البحث الكمي والنوعي لاحتياجات العميل، ونقصد بالجوانب الكمية تحليل البيانات والأرقام وما إلى ذلك، أما الجانب النوعي فمن خلال المقابلات الشخصية والملاحظات وما إلى ذلك .

المرحلة الثانية؛ تحديد المشكلة وتأطيرها: ويتم ذلك من خلال تحليل المعلومات التي تم جمعها في المرحلة السابقة، وبعد ذلك يتم تأطير المشكلة بصورة دقيقة من خلال إعادة صياغتها لتتمحور حول الإنسان

نفسه صاحب المشكلة، إذ يجب أن تلبي الحلول احتياجاته ورغباته وتستجيب لتوقعاته.

المرحلة الثالثة؛ توليد الأفكار: بناء على المرحلتين السابقتين، يتم إنشاء لجنة أو ربما عدة لجان لتوليد أكبر عدد ممكن من الأفكار التي من شأنها أن تقدم الحلول المبتكرة للمشكلة، ويتم وضع الأفكار بناء على العصف الذهني والتفكير خارج الصندوق وما إلى ذلك من طرق، وبعد ذلك يتم اختيار أنسب الأفكار والحلول وفقًا للمعايير المناسبة مثل جدوى وإمكانية التنفيذ وغير ذلك .

المرحلة الرابعة؛ بناء النماذج الأولية: يفضل بناء بعض النماذج الأولية غير المكلفة للمنتج أو الخدمة أو الحل الذي تم الاتفاق عليه، وبعد ذلك يجب أن يتم عرضها على العميل أو الإنسان صاحب المشكلة، للتحقق من مدى فعالية الحلول المبتكرة التي تم انتاجها في المراحل السابقة، علمًا أن هذه المرحلة تهدف إلى تحديد أفضل الحلول والأفكار حتى يتم تبنيها واختيارها لاحقًا.

المرحلة الخامسة؛ الاختيار وتجريب الاختيار: يتم اختيار أفضل الحلول التي تم الاتفاق عليها مع المستفيدين في المراحل الأولية، وبعد ذلك يتم إجراء بعض الاختبارات على ما تم الاتفاق عليه وإجراء التحسينات عليها لنصل إلى أفضل النتائج، ويتم اتخاذ قرار للحل أو الانتقال بالمنتج

تجارياً أو إن لم يتم التوصل إلى القرار المناسب فإنه يمكن العودة إلى المراحل الأولى مرة أخرى.

ويمكننا اليوم أن نجرب بل بالأحرى أن ننفذ طريقة التفكير التصميمي في الكثير من الأمور التنظيمية والمهنية، وكذلك في ريادة الأعمال بل والعديد من الأمور الأخرى، فمثلاً يمكن تطبيقها في:

إعادة الهندسة الإدارية في المؤسسات الحكومية، إذ يمكن عمل لقاءات مع العديد من المراجعين والعملاء لبعض المؤسسات التي تقدم خدمة للعملاء، وطرح بعض الأسئلة عليهم وربما استبانات قصيرة من أجل جمع المعلومات المطلوبة، وبناء على ردود العملاء واحتياجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم يمكن إعادة تصميم العمليات مرة أخرى بهدف تحقيق رغبات العملاء.

في بناء الطرق والبنية التحتية في المدن وخاصة المدن العشوائية التي تختلط فيها المساكن بورش العمل وما إلى ذلك من منشآت، لا يكفي مثلاً سد الطرق والشوارع بحسب رغبة التجار أو بحسب ما يراه المهندس المسؤول، وإنما يجب أن يتم استفتاء السكان لمعرفة احتياجاتهم ومعاناتهم في تلك المناطق، بل ويجب اعتماده في الخدمات والمنتجات، ناهيك عن تطبيقه في لُب عملية التخطيط والتطوير الاستراتيجي للمدن.

هناك الكثير من الاستخدامات والكثير من المرافق التي يمكن ممارسة التفكير التصميمي من خلالها، فهي تساعد على حل المشكلات بطرق منهجية وبناء على دراسة احتياجات الإنسان الذي عادة ما يهمل في بناء الخطط.