

آلية تصميم المنتجات بجمعية الإسكان الأهلية بالقصيم

جمع وترتيب

إدارة الحوكمة والمراجعة الداخلية بجمعية الإسكان الأهلية

نسخة معتمدة باجتماع اللجنة التنفيذية الرابع بتاريخ ٢٠٢٤/٠٨/٠٨ م

## المقصود بتصميم المنتجات؟

يُعرّف تصميم المنتجات عمومًا بأنه النهج الشامل المُتبع لبناء منتج جديد من البداية إلى النهاية، والذي يشمل كل مراحل الإنتاج بداية من الفكرة وإجراء أبحاث السوق وتحديد المشكلات وتطوير المنتجات وتصميم حلول مستنيرة، وكل شيء بينها.

يمكن وصفه أيضًا بالعملية التي تُتبع لإنشاء وتطوير وتوفير حل للمشكلات التي تواجه المستخدمين.

أحد أكبر المفاهيم الخاطئة حول تصميم المنتجات هو أنه يدور حول الجماليات، لكن هذا ليس صحيحًا تمامًا. الجماليات ضرورية بالفعل، ومع ذلك، فإن التصميم يدور حول كيفية عمل المنتج، يتعلق الأمر بتقديم تجارب مفيدة وعملية مع المنتجات.

ببساطة يسعى تصميم المنتج إلى تقديم حلول للمشكلات، وهذه هي القاعدة الأولى لإنشاء منتج ناجح.

## أهمية تصميم المنتجات؟

تزداد أهمية تصميم المنتجات الجيدة مع استمرار تطور التكنولوجيا بسرعة، يتطلب إنشاء منتجات مُرضية وفعالة عمليات معقدة تتجاوز المظهر. بتعبير أدق يتطلب ذلك معرفة جيدة بتحليل الأعمال، وإجراء بحوث المستخدم، وعلم النفس، وتطوير البرمجيات.

وبالتالي سيسمح هذا الفهم للمصممين بإنشاء تجربة ناجحة تلي توقعات المستخدمين ورغباتهم عند التنقل عبر أحد المنتجات، يساهم هذا أيضًا في تحقيق أهداف العمل وزيادة معدلات المبيعات.

عندما يتمتع المستخدم بتجربة إيجابية مع منتج ما، فمن المرجح أن يوصي به، بل ويصبح مدافع عنه. يبحث المستخدمون اليوم عن المنتجات التي تجعل حياتهم أسهل من خلال توفير حلول سريعة وسهلة المتابعة.

على سبيل المثال: قد تكون الفكرة وراء تصميم تطبيق ما هي الأكثر ابتكارًا وذكاءً، وتوفر حلول جذرية لأحد مشاكل العملاء المستهدفين، ومع ذلك إذا كان التنقل داخل هذا التطبيق والتجربة الإجمالية مُربكة وبطيئة ويصعب على المستخدم إدارتها.

فمن المرجح ألا ينجح هذا المنتج، ومن ثم فإن هذه الفكرة العظيمة لن تكون أكثر من مجرد فكرة إذا كان تصميم المنتج لا يلبي رغبات المستخدمين النهائيين.

### اتجاهات في تصميم المنتجات والخدمات:

في السنوات الأخيرة، تزايد الاهتمام ببعض الجوانب المتعلقة بتصميم المنتجات والخدمات من بينها:

- مدى رضا العميل
- القدرة التنافسية ومعدل التوافق مع برامج إدارة الجودة الكلية
- تخفيض الزمن المطلوب لتقديم منتج أو خدمة جديدة
- تخفيض الزمن المطلوب لإنتاج المنتج أو تقديم خدمة جديدة وبالتالي خفض التكلفة ورفع الجودة
- مراعاة قدرات المنشأة في مجال إنتاج أو تقديم المنتج
- الاعتبارات البيئية مثل تخفيض الفاقد، إعادة تصنيع مكونات المنتج، التخلص من المنتجات الضارة والتغليف
- تصميم كتالوج منتجات لإرشاد العميل بشأن الإصلاح وكيفية التعامل مع المشاكل المتعلقة بالمنتجات جاهات في تصميم المنتجات والخدمات

### أهم مراحل تصميم المنتج التي تركز على المستخدم

١- اكتشاف المنتج والبحث (ما المشكلة التي نريد حلها ولماذا؟)

اكتشاف المنتج هو المرحلة الأولى لكل عملية تصميم تتمحور حول الإنسان، والغرض منه هو تأسيس فكرة المنتج على الطلب الحقيقي.

إجراء البحوث عملية مهمة جدًا على مدار المشروع وليس في البداية فقط. ففي الوقت الذي تشغلنا فيه الكثير من الأسئلة والغموض والشكوك حول تفاصيل المنتج، يساعدنا التحقق من صحة الأفكار على تجنب حرق الأموال وإضاعة الوقت.

نحتاج فقط إلى الوصول لكل من المعنيين والمستخدمين لاستكشاف حدود المشكلة والفرص والعثور على نقاط الألم الحقيقية التي نريد حلول لها.

التصميم والبحث في المرحلة الأولى مهمان لمعرفة ما لدينا، وما نريده، ومن أين نحصل عليه، وكذلك كيفية الحصول على المعلومات المطلوبة بدقة، واستخدام المعلومات الموجودة كنقطة انطلاق، عن طريق التحليل وتجميع المعلومات، لتوجيه المنتج بطريقة مستهدفة.

تُرَكِّز مرحلة البحث بشكل أساسي على الأشخاص والآلات والبيئة، وتشمل المستخدمين المستهدفين والمحتملين والمنتجين والبائعين، وتلك التي تتعلق بدورة حياة المنتج، مثل: الجنس والعمر والخلفية التعليمية ومستوى الدخل والوضع الاجتماعي والظروف الأسرية.

بالإضافة إلى العوامل الأخرى التي تنعكس في الحالة ونمط الحياة والقيم، جميعها لها تأثير عميق على الاتجاه المستقبلي لتصميم المنتج.

## ٢- توليد الأفكار

بعد دراسة السوق واستطلاع آراء العملاء تبدأ مرحلة توليد الأفكار. التفكير هو جوهر العملية الإبداعية وهو المكان الذي يتم فيه صياغة مفهوم المنتج بناءً على احتياجات المستخدم ونموذج العمل، هنا يجب أن يعمل مصمم وكاتب UX ومصمم المنتج ومالك المنتج معاً بشكل وثيق.

## ٣- تصميم رحلة المستخدم

هي المرحلة التي يتم فيها التخطيط لتجربة المستخدم المثالية من خلال وصف إجراء كل مستخدم. في هذه الخطوة تتم كتابة سيناريوهات مختلفة للمستخدم والتحقق من صحتها.

بشكل عام توفر رؤية لتجربة المستخدم مما يضمن اتساقها وسيولتها. علاوة على ذلك، تعمل رحلة المستخدم أيضاً كقاعدة لتحديد متطلبات المنتج.

## ٤- وضع مخطط متكاملة

نقوم بوضع مخطط متكامل لجميع المواصفات التي يتضمنها المنتج؛ لنضمن أن شكل المنتج وإحساسه ينقل تجربة المستخدم المطلوبة ويتماشى مع ملف تعريف المستخدم وإستراتيجية السوق.

تهدف هذه الخطوة إلى فهم "الحالة المزاجية" للمنتج من خلال مجموعة من الصور والكلمات والعناصر المرئية الأخرى. بعد وضع المخطط يجب عليك مراجعته جيداً، والعمل على تحسينه باستمرار.

## مراحل تصميم المنتجات

### 5- بناء التصميم

سننتقل الآن إلى مرحلة التنفيذ وتحويل الأفكار السابقة إلى واقع ملموس، يأخذ تصميم المنتج خلالها عدّة أشكال، منها:

الشكل الورقي: في هذه المرحلة يتم التخطيط لشكل المنتج ورقياً قبل تقديمه للانتاج، كان ذلك قبل ظهور الحواسيب وبرامج التصميم الرقمية.

الشكل الرقمي: وهو الشكل الشائع في وقتنا الحاضر، يستطيع المصممين الآن استخدام برامج التصميم عالية الكفاءة.

وتصميم صور المنتجات وكذلك تصميم كتالوج منتجات يعرض أدق تفاصيلها باحترافية، وتصميم تغليف المنتجات إذا كنت بحاجة لذلك. يتضمّن ذلك إنشاء تصاميم ثنائية البعد، عبر برامج تصميم منتجات خاصة، مثل الفوتوشوب Photoshop أو الأوتوكاد AutoCAD وغيرها.

يمكنك أيضاً إنشاء تصاميم ثلاثية الأبعاد أكثر تطوراً وهو خيار يمنح المصممين مرونة كبيرة في التعديل والتحسين قبل اعتماد التصميم النهائي المطلوب

الشكل المجسّم: يلجأ المهندسين والمصممين في بعض الأحيان إلى بناء مجسمات مشابهة للشكل النهائي للمنتج محاكاة للواقع أيّاً كان أسلوب التصميم الذي اتّبعتة، بعد هذه المرحلة ستكون قد حصلت على المخطط الأولي لتصميم المنتجات.

ربما يكون هذا المخطط عبارة عن رسومات أو مجسّمًا وقد يكون تصميمات ثنائية أو ثلاثية الأبعاد عبر الحاسوب، الخطوة التالية هي تحويل هذه التصميمات إلى نموذج أولي حقيقي.

### 6- صنع النموذج الأولي

أحد أهم الخطوات التي يجب عليك اتباعها لضمان نجاح المشروع هي صنع نموذج أولى وعرضه على المعنيين والمشاركين في المشروع لاختبار وتجميع الملاحظات والتحسينات حوله قبل بدء خط الإنتاج، تتضمن هذه المرحلة الخطوة الأولى الملموسة أي بتحويل جميع التصاميم والأفكار إلى منتج محسوس، وسواء كان التصميم لمنتج ملموس أو قابل للتفاعل معه مثل تطبيقات الخدمات الرقمية، لهذه الأسباب يجب أن يكون دقيقاً وخالياً من العيوب يضم كافة المواصفات الخاصة بالمنتج النهائي أن يكون قابلاً للتطوير، لأن هذا هو الهدف من وجوده في الأساس

#### ٧- التحليل والاختبار

إطلاق المنتج لا يعني أن المهمة قد انتهت، يجب أن يكون الاختبار والتصميم عملية متكررة ومستمرة وهي المفتاح لتحسين المنتج.

لضمان نجاح المنتج اتبع مقاييس تحسين الأداء باستمرار، احصل على تعليقات العملاء، واستخدم الأدوات التحليلية، مثل: Google Analytics، و County. قم بإجراء اختبار A / B ، وقياس نجاح اختياراتك.

#### أربعة عناصر أساسية يجب أن تذكرها حول تصميم المنتجات

##### ١- عملية التصميم مناسبة للمشروع

عندما يتعلق الأمر بعملية تصميم المنتج أيًا كان نوعه سواء تصميم تغليف منتجات، تصميم منتجات غذائية أو تصميم المنتجات الصناعية، لا يوجد حل واحد يناسب الجميع. يجب أن تكون العملية المستخدمة مصممة لتناسب الاحتياجات الخاصة للمشروع. سواء التجارية أو الوظيفية. فيما يلي بعض العوامل التي يمكن أن تؤثر على عملية التصميم:

- احتياجات العميل أو تفضيلاته
- الموعد النهائي لتسليم المشروع
- ميزانية المشروع

##### ٢- تصميم المنتج ليس عملية خطية

يعتقد الكثير من الناس أن التصميم عملية خطية تبدأ بتحديد المنتج وتنتهي بالاختبار. لكن هذا الافتراض خاطئ. غالبًا ما يكون لمراحل العملية تداخل كبير، وعادةً ما يكون هناك الكثير من الترجمات ذهابًا وإيابًا.

نظرًا لأن فرق المنتج تتعلم المزيد حول المشكلة التي يتم حلها والمستخدمين وتفاصيل المشروع خاصة القيود، فقد يكون من الضروري إعادة النظر في بعض الأبحاث التي تم إجراؤها أو تجربة أفكار تصميم جديدة.

### خطوات تصميم المنتجات

٣- تصميم المنتج هو عملية لا تنتهي أبدًا

على عكس الأشكال التقليدية للتصميم (مثل تصميم الطباعة)، فإن عملية تصميم المنتجات الرقمية ليست شيئًا مرة واحدة، ولا ينبغي للمصممين أبدًا أن يفترضوا أنهم سيحصلون على كل شيء بشكل مثالي منذ البداية. غالبًا ما يكشف التنفيذ عن ثغرات في التصميم.

لتصميم منتجات ناجحة تحتاج الفرق إلى تبني عملية التحسين المستمر. يتبع التصميم التكراري فكرة أن التصميم يجب أن يتم في دورات متكررة: إنها عملية تنقيح وتحسين المنتج باستمرار بناءً على البيانات، التعليقات النوعية والكمية من المستخدمين.

هذه فرصة رائعة للمصممين لرؤية الصورة الأكبر وتحسين عملهم بناءً على تعليقات المستخدمين وجعل المنتج بطبيعته أكثر قيمة للمستخدمين.

٤- يعتمد تصميم المنتج على التواصل

في حين أن القيام بتصميم رائع هو شيء جيد، فإن توصيل التصميم الرائع لا يقل أهمية عن ذلك. ستفشل أفضل المفاهيم إذا لم تحصل على موافقة الفريق والمعنيين. هذا هو السبب في أن أفضل مصممي المنتجات لديهم مهارات رائعة في التواصل.

تلخيصًا لما سبق: فإن هذه المجموعة من الأفكار والخطوات ليست ثابتة، بل تهدف ببساطة إلى زيادة الوعي بالأدوات والأساليب المتاحة لبدء عملية تصميم المنتج. تصبح العملية أفضل بكثير إذا كانت تعتمد على بيئة عمل ديناميكية

هذه الخطوات تجعل عملية تصميم المنتجات تتمحور حول المستخدم، وتطبيق التفكير التصميمي، وتنفيذها كعملية غير خطية ومتكررة. أجرِ بحثًا عن المستخدم كلما استطعت للتصميم مع الأشخاص، وليس من أجلهم فقط.