

## تحقيق التكامل بين تصميم المنتج وتصميم الخدمة

أ.م.د/ وسام أنسى إبراهيم محمد

أستاذاً مساعد بقسم المنتجات المعدنية والحلى كلية الفنون التطبيقية - جامعة حلوان

معار لكلية الفنون التطبيقية قسم تصميم المنتجات، جامعة بدر

TSWESAM@GMAIL.COM

## الملخص:

شكل المنتج هو أحد أهم مقومات التصميم وأكثرها تأثيراً بالمتغيرات التي تحدث وتتعلق بعملية التصميم في أي من مجالاته. ويظهر ذلك جلياً في تصميم المنتجات. فبالنظر إلى كل ما أنتجه و ينتجه الإنسان نجد أن شكل المنتج في تغير مستمر فبعد أن كان مجرد صورة بسيطة يظهر بها منتج لم يصنع إلا لتلبية حاجة أساسية تطورت صورته لتصبح أكثر تعقيداً لتلبي متطلبات وحاجات أخرى وتطورت لتشمل أبعاداً أخرى مادية وحسية. ويأتي هذا التغير والتطور من مؤثرات عدة تؤثر على أهداف واتجاهات التصميم الراسخة وبالتالي على نتائجها المتمثل في المنتج وشكله. وقد يكون ذلك المؤثر هو اتجاه آخر أو مفهوم حديث من مفاهيم التصميم يأتي ليتكامل مع ما هو سائد من فكر في التصميم لتعزز تحقيق أهدافه. وتصميم الخدمة هو أحد الاتجاهات الحديثة في التصميم التي ظهرت في العقود الأخيرة وهو كغيره من مفاهيم التصميم ليس له مفهوم واحد يعبر عنه ولكنه يعنى بشكل أساسي ويتناول وظيفة الخدمة وشكلها من وجهة نظر العملاء، وهو كل ما يخص جعل الخدمة التي تقدم مفيدة، صالحة للاستخدام، ذات كفاءة، ذات فاعلية ومرغوب فيها. والتفكير في تصميم الخدمة نهج متعدد الفروع يشمل ويجمع العديد من المجالات والأنشطة منها على سبيل المثال تصميم المنتج، التصميم الجرافيكي، التصميم التفاعلي، الإدارة الاستراتيجية، إدارة العمليات.

وبالنظر إلى تصميم الخدمة وارتباطها بتصميم المنتج فمن أهم أسس تصميم الخدمة الشمولية والتي تهتم بالصورة الكاملة للخدمة فعلى الرغم من أن الخدمة تكون غير ملموسة إلا أنها تحدث في بيئة مادية باستخدام منتجات مادية وتقوم في معظم الحالات بتوليد مخرجات مادية بشكل ما. وبهذا يكن هناك ارتباط وثيق بين المنتج والخدمة فيكون المنتج هو الحاوي للخدمة والمقدم لها. وبذلك أصبحت الخدمة أحد العناصر المكونة للمنتج والتي تتضافر مع عناصر تكوينه الأخرى المادية والغير مادية لتعطي المنتج شكله النهائي. ودخول الخدمة كأحد العناصر المكونة للمنتج وشكله يستدعي الدراسة للوقوف على مدى تأثير الشكل بتصميم الخدمة، من خلال تعريف تصميم الخدمة، التخطيط للخدمة، المقارنة بين تصميم المنتج وتصميم الخدمة. ومن خلال معرفة دور المصمم في دمج تصميم المنتج وتصميم الخدمة، ووضع معايير الوصول إلى منتج يتميز بنظام خدمة جيد التصميم وخصائص تصميم جيدة، يمكن للمصمم الوصول إلى التطوير الذي يدمج الخدمة في المنتج. تحديد الاتجاهات التي تجمع بين تصميم المنتج والخدمة. من خلال تحليل المنتجات التي تدمج منتجات وظيفية مختلفة بالخدمة، وتحديد التكامل المنتج وتصميم الخدمة الذي تعتمد على مرحلتين رئيسيتين: المرحلة الأولى هي الداخلية (داخل المؤسسة الصناعية)، والمرحلة الثانية هي الخارجية (ويتم من خلال دراسة البيئة الخارجية للمؤسسة والمستفيدين)، وذلك للوصول للتكامل بين تصميم المنتج وتصميم الخدمة.

**مشكلة البحث:** دراسة التغير الذي يحدثه تصميم الخدمة على شكل المنتج.

**هدف البحث:** تحقيق التكامل بين تصميم المنتج وتصميم الخدمة للوصول لشكل المنتج الملائم.

**منهجية البحث:** المنهج الوصفي التحليلي.

**كلمات البحث:** شكل المنتج، وتصميم المنتجات، وتصميم الخدمة