

زمان ارائه الگوهای نوینی از طراحی صنعتی در کشور ما فرا رسیده است. در بسیاری از کشورهای توسعه یافته دنیا بین نیازهای اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و صنعتی آنها و ماهیت رشته‌های دانشگاهی آنان تناسب وجود دارد؛ این در حالی است که به نظر می‌رسد در کشور ما در راستای تطابق بیشتر مهارت‌های طراحان صنعتی و نیازهای جامعه، نیازمند ارائه الگوهای جدیدی از این رشته می‌باشیم تا حضور طراحان در عرصه‌های خرد و کلان اجرایی کشور پر رنگ تر و تاثیرگذارتر گردد.

شورای بین‌المللی جوامع طراحی صنعتی دنیا ICSID در تعریف خود از طراحی صنعتی، هرکجا که از محصول به عنوان فعالیت طراحان صنعتی نام برده، از سیستم و خدمات نیز به عنوان دیگر نتایج فرآیندهای طراحی صنعتی یاد کرده است. بر مبنای چنین نگاهی به حرفه طراحی صنعتی، نتیجه فعالیت طراحان صنعتی تنها محدود به خروجی‌هایی که ماهیت فیزیکی دارند (نظیر محصولات مختلف)، نمی‌شود و فراتر از آن خروجی‌هایی با ماهیت غیرفیزیکی (نظیر سیستم‌ها و خدمات) را نیز در بر می‌گیرد. بر مبنای این تعریف، منظور از طراحی سیستم، ایجاد ارتباط هدفمند و کارآمد بین اجزای مختلف یک مجموعه است تا نتیجه‌ای برنامه‌ریزی شده حاصل گردد (مانند سیستم حمل و نقل یا سیستم ترافیک یا سیستم اطلاع‌رسانی شهری و نظایر آنها) و منظور از طراحی-خدمات، طرح ریزی یک فرآیند خدماتی در بستر جامعه در راستای ایجاد ارزش‌های دوسویه برای ارائه دهنده یک خدمت خاص و استفاده کننده از آن خدمت می‌باشد (مانند خدمات بانکی، خدمات تلفن همراه، خدمات پستی و نظایر آنها).

در این نوشتار، هدف معرفی حوزه طراحی خدمات به عنوان یکی از قلمروهای تاثیرگذار طراحی صنعتی کشور در آینده ای نزدیک است. در کتاب اصول بازاریابی، فیلیپ کاتلر-که بسیاری وی را پدر بازاریابی نوین می‌دانند- خدمت را هرگونه فعالیت یا منفعت غیرفیزیکی و غیرقابل مالکیت تعریف می‌کند که یک فرد یا سازمان به فرد یا سازمان دیگر ارائه می‌کند. امروزه قلمرو خدمات با توجه به تغییرات عمده ایجاد شده در دنیا، به یکی از حوزه‌های تاثیرگذار در عرصه‌های اجتماعی و اقتصادی جوامع مختلف تبدیل شده است به نحوی که امروزه طبق آمار ارائه شده، در کشورهای نظیر ایالات متحده و بریتانیا، حوزه خدمات، بیش از ۷۰ درصد فعالیت‌های اقتصاد این کشورها را در بر گرفته است. دنیای امروز ما، جامعه‌ای خدمات محور گشته است که محصولات مختلف در آن واسطه‌های تعاملی کاربران با سازمان‌ها می‌باشند. امروزه محصولات مختلف هر یک تبدیل به پلت فرم‌هایی برای ارائه خدمات نوآورانه شرکت‌ها و سازمان‌ها شده‌اند و فراتر از محصولات، این خدمات خاص هستند که به چنین محصولاتی معنای وجودی می‌بخشند. به دنبال توسعه زمینه خدمات در جوامع مختلف، گرایش

«طراحی خدمات» نیز به عنوان یکی از گرایش‌های حوزه دیزاین، طی دو دهه اخیر بصورت یک رشته دانشگاهی و تخصص حرفه‌ای در کشورهای توسعه یافته ظهور پیدا کرده است و ورود اثرگذار آن به کشور ما، به زعم نگارنده می‌تواند پایه‌گذار چشم‌اندازهای جدیدی برای گسترش قلمرو فرآیندهای طراحی صنعتی در ایران باشد. این فرضیه از آن جهت مطرح شده است که در حوزه تولید، وجود بسترهای سخت‌افزاری (صنعتی) زمینه‌ساز توسعه و پیشرفت است، در حالیکه در حوزه خدمات بیشتر پشتوانه‌های نرم‌افزاری (انسانی)، دارای اهمیت می‌باشند و خلاقیت و نوآوری در ارائه این خدمات است که می‌تواند برتری‌های تجاری برای سازمان‌ها و بنگاه‌ها ایجاد نماید. بر همین اساس و با توجه به اینکه در فرآیندهای خدماتی بر خلاف حوزه صنعت، تولید و استفاده بصورت همزمان برای انسان‌ها اتفاق می‌افتد، بنابراین طراحی هوشمندانه خدمات اهمیتی دوچندان می‌یابد. از آنجائیکه فرآیندهای طراحی صنعتی در کشور ما غالباً مبتنی بر توسعه محصولات و ایده‌های فیزیکی یا به تعبیری «طراحی محصولات نوآورانه» هستند و صنایع کشور هنوز ظرفیت لازم برای پذیرش ایده‌های خلاقانه طراحان را به دست نیاورده‌اند، تمرکز بر حوزه «طراحی خدمات نوآورانه» در کنار آن می‌تواند فرصت‌های جدیدی را در راستای بازارسازی برای طراحی صنعتی در ایران فراهم سازد. در نگاهی اینچنینی به فرآیندهای طراحی صنعتی، علاوه بر حوزه صنعت، حوزه خدمات نیز از دستاوردهای طراحان صنعتی بهره‌مند خواهند شد و علاوه بر اثرگذاری بیش از پیش این حوزه در لایه‌های کلان اجتماعی، فرصت‌های فعالیت حرفه‌ای منحصر بفردی نیز برای این رشته ایجاد خواهد شد. اپراتورهای تلفن همراه، شهرداری‌ها، موسسات آموزشی، بهداشتی و درمانی و نهادهای خدمات اجتماعی از جمله نمونه‌هایی هستند که با رویکرد طراحی خدمات می‌توان فعالیت‌های طراحی اثرگذاری را برای آن‌ها به انجام رسانید، حال آنکه در کشور ما با رویکرد محصول-محورانه شاید فرصت‌های طراحی محدودی در این زمینه‌ها برای طراحان صنعتی فراهم باشد.

ذکر این نکته ضروری است که نگاه خدمات-محورانه به فرآیندهای طراحی صنعتی، به هیچ عنوان به معنی زیر سوال بردن جایگاه طراحی محصول در فرآیندهای طراحی نیست، بلکه این مقوله رویکردی کل‌نگرانه است که زمینه‌هایی چون طراحی محصول را نیز در دل خود جای داده است. بنابراین فرآیندهای طراحی خدمات-محورانه علاوه بر اینکه می‌توانند نتایج کاملاً مجازی و غیرفیزیکی داشته باشند، در برخی موارد می‌توانند مبتنی بر طراحی محصولات خاص به عنوان واسطه‌های تعاملی برای ارائه خدمات نیز باشند.

دستاورد امیدوار است با ایجاد تغییر نگرشی اینچنینی به ماهیت فرآیندهای آموزشی و اجرایی طراحی صنعتی در کشور، شاهد توسعه قلمروهای حرفه‌ای و کاری این رشته در کشور بوده و اثرگذاری بیشتر آن را در آینده‌ای نزدیک شاهد باشیم.