إضاءات معرفيّة 17

ما هو دور التفكير التصميمي في التغلب على التحديات المجتمعية؟

إجابة علميَّة من كتاب

التفكير التصميمي في الابتكار الاجتماعي

للمؤلفين

غياث هواري

كندة المعمار

الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية
International Islamic Charity Organization

المركز العالمي لدراسات العمل الخيري
Global Center for Philanthropy Studies

للمؤلفين

غياث هواري

شريك مؤسس في منظمة قدرة لحلول التطوير المجتمعي، واستشاري تصميم الأعمال والابتكار، يعمل مع العديد من المؤسسات العربية والدولية من خلال تصميم العديد من تجارب التعلم الفعّالة وتوفير الحلول وتصميم الاستراتيجيات والمبادرات والمشاريع والتدريب المتخصص في الابتكار، وهو مؤلف للعديد من الأبحاث والدراسات الميدانية قي قطاع الأعمال والاستثمار الاجتماعي.

كندة المعمار

باحثة ومدربة في مجال التفكير التصميمي والابتكار والريادة الاجتماعية، حاصلة على شهادة الابتكار المؤسسي LEAD Certificate Corporate Innovation من جامعة ستانفورد، نشرت عددًا من الكتب والأدلة العلمية في التفكير التصميمي، والابتكار الاجتماعي، ومختبرات الابتكار، وقامت بالإشراف على تصميم وتنفيذ مختبرات الابتكار الاجتماعي مع العديد من المؤسسات الدولية.

مقدِّمة تمهيدية

يتزايد الاهتمام عالميًا بمنهجية التفكير التصميمي في عدة قطاعات لمواجهة التحديات والمشكلات الاجتماعية الجديدة بعد أن عجزت النماذج والحلول التقليدية على التعامل معها أو التخلص منها حيث شكلت عائقًا أمام التقدم الاجتماعي والاقتصادي، وفي مواجهة هذه التحديات المتزايدة، كالفقر والصحة والتعليم، جاء منهج «التفكير التصميمي» ليحولها إلى فرصٍ للابتكار والإبداع، إذ يعد هذا المنهج طريقةً فعالة لتحويل التحديات الصعبة إلى فرص للتصميم، كما يمنح الأفراد ثقةً في قدراتهم الإبداعية، وترتكز منهجية التفكير التصميمي على الإنسان، وتصميم حلولٍ مبتكرة تساعد على حل المشكلات ومعالجتها، وليس فقط على التعايش معها أو الالتفاف حولها

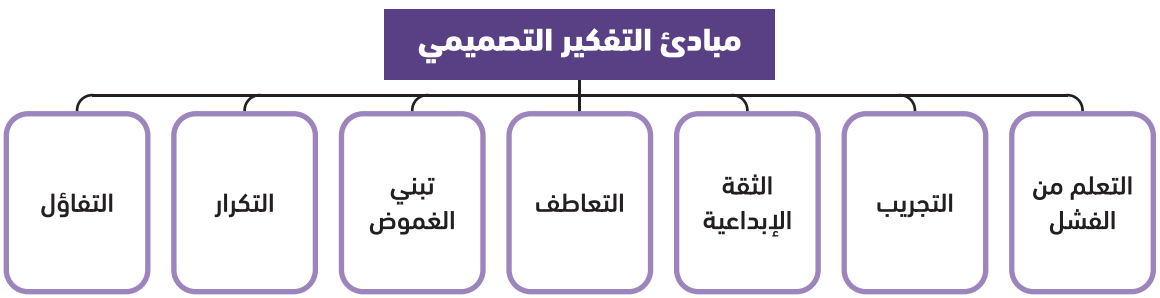
أولًا: مفهوم التفكير التصميمي

يُستخدم مصطلح «التفكير التصميمي» لوصف أسلوب التفكير على طريقة المصممين، فالمصمم لا تكون لديه حلول جاهزة، وإنما يصمم وفقًا لما يُطلب منه، وقد جمع هذا المصطلح عناصر الممارسة التي وُجِدت أنها أكثر قابلية لتطبيق هذه المنهجية في تصميم الحلول، كالتعاطف، والتفاؤل، والتكرار، والثقة الإبداعية، والتجريب، والتعلم من الفشل، ويعرف تيم برون Tim Brown، الرئيس التنفيذي لشركة IDEO الرائدة في الابتكار، التفكير التصميمي على أنه: "نهجٌ إبداعي لحل المشكلات، يبدأ مع المستهدَفين وينتهي بحلولٍ جديدة يتم ابتكارها خصيصًا لتتناسب مع احتياجات المستفيدين، الاعتقاد بإحداث فرق، وإجراء عملية مدروسة من أجل الحصول على الحلول الجديدة ذات الصلة بالمشاكل والتحديات، التي تخلق تأثيرًا إيجابيًا".

ويعتمد التفكير التصميمي في منهجيته بشكلٍ أساسي على البصائر العميقة التي يتم التوصل إليها عبر الانخراط في حياة المستفيد، والتعاطف معه، وبناء النماذج الأولية السريعة للحلول، والتي تهدف بمجملها للذهاب إلى ما هو أبعد من الافتراضات التي تحجب الحلول الفعّالة، كما يضع التفكير التصميمي احتياجات الفئة المستهدفة في صلب عملية تصميم الحلول.

وتعمل المنهجية على بناء قدرات الأفراد وأفكارهم التي تحمل عمقًا عاطفيًا، إلى جانب كونها عملية وقابلة للتطبيق، وتقوم على ثلاث مساحات متداخلة: الإلهام، والتصور، والتنفيذ، ويُعتبر الإلهام على أنه المشكلة أو الفرصة لتحفيز البحث عن الحلول، والتصور باعتباره عملية لتوليد وتطوير واختبار الحلول، والتنفيذ باعتباره ممرًا يوصل به من مرحلة النموذج الأولي إلى مرحلة الوصول إلى حياة الناس كمشروعٍ منفّذ.

ثانيًا: مبادئ التفكير التصميمي



- **التعلـم من الفشـل:** الفشـل أداة مذهلـة للتعلم، فتصميم التجـارب والنماذج، وتفاعلاتهـا واختبارها هو فـي لـب عملية التفكيـر التصميمي، وكذلك إدراك أنه ليسـت كل النماذج سـتكون مجديـة، ولذلك، أثناء السـعي لحـل المشـكلات الكبيرة فـإن المؤسسـات أو الأفراد معرضون للفشـل، ولكـن بإمكانهم تحويل هـذا الفشـل إلى مصدر للإلهـام والتعلم، عندما يعتمد المـرء منظومة التفكير الصحيحة، فسـوف يتعلم حينها شيئًا ما من كل فشل.
- **التجريـب:** يؤمـن المفكـر التصميمـي بمـدى قوة تحويل الفكـرة لواقع ملمـوس، فعملية تحويـل الفكرة لحقيقـة هـي بحـد ذاتها وسـيلة للتفكيـر فيها، عندما يكـون الهدف هـو الحصول على حلـول مؤثرة في العالم، لا يمكن البقاء في عالم النظرية، بل يجب تنفيذ الأفكار ونقلها إلى الواقع.
- **الثقـة الإبداعية:** يمكن لأي شـخص الاقتراب مـن العالم كمصمم حلول للمشـاكل والتحديات، في كثيرٍ مـن الأحيـان كل مـا يلـزم لفتـح المجال لهـذه الإمكانيـة هو الثقـة الإبداعية، وهـي القدرة علـى امتلاك أفكار كبيرة مع وجود الشجاعة والقدرة للعمل عليها.
- **التعاطـف:** هـو القدرة على الإحسـاس بالآخرين، والشـعور بمعاناتهم، والبدء بحل المشـكلات من وجهة نظرهـم، ويقـوم التفكيـر التصميمـي علـى التعاطـف، وعلى فكـرة أن الناس المسـتهدفون هـم خارطة الطريق لحلول مبتكرة ونماذج إبداعية.
- **تبنـي الغمـوض:** يبـدأ المفكـر التصميمـي دائمًا مـن المكان الـذي لا يعـرف الإجابة فيه على المشـكلة التـي يبحـث عـن حـلٍ لهـا، وعلـى الرغـم من أن هـذا ليس أمـرًا مريحًـا بشـكلٍ خـاص، إلا أنه يتيـح المجال لابتـكارٍ إبداعـيّ، حيـث يطلـق تبني الغمـوض العنان للخيـال، مما يولّـد أفـكارًا منوعة واحتماليـة التوصّل إلى حلول غير متوقعة.
- **التكـرار:** ويُقصـد بـه عملية التحسـين والصقل المسـتمر للتصميم، ويتـم ذلك من خـلال عمليات تصميم النماذج الاولية واختبارها مع المسـتخدمين وتلقي التغذية الراجعة والملاحظات، ومن ثم تكرار تصميمها وعرضهـا مجـددًا على المسـتخدمين للاختبـار، وتُعاد عملية أخـذ الملاحظات والتغذيـة الراجعة من جديد حتى يتم التوصل إلى الإصدار الأكثر نضجًا وتلبيةً للاحتياج.
- **التفاؤل:** يدفع التفاؤل عجلة العمل إلى الأمام ويعطي المجال لتبني الاحتمالات.

ثالثًا: أهمية التفكير التصميمي كمنهج لابتكار الحلول

تكمن أهمية التفكير التصميمي كمنهج لابتكار الحلول في أربعة أسباب رئيسية هي:

- **خدمات أسرع وأكثر ابتكارًا:** يحتضن قطاع الأعمال الاجتماعية التفكير التصميمي لقدرته على الابتكار، وتحقيق تميّز أفضل في الخدمات والبرامج والمنتجات، وسرعة وصوله لأصحاب الاحتياجات الحقيقية.
- **تدفق الحلول من الأسفل إلى الأعلى:** يتيح التفكير التصميمي المجال للحلول عالية التأثير بأن تتدفق من الأسفل عوضًا عن أن تفرض من الأعلى (المؤسسات والجهات الفاعلة)، وذلك من خلال العمل عن قرب مع المستفيدين.
- **حل المشكلات المعقدة:** هناك الكثير من التحديات والمشكلات التي فشلت الحلول التقليدية في التصدي لها، ولذلك بدأ عالم الأعمال باعتماد التفكير التصميمي كمنهجٍ لمعالجة الأزمات الأكر تعقيدًا، ثم انتقل هذا النهج إلى القطاع الاجتماعي لاحقًا.
- **الحدس والإلهام والتعاطف:** لا أحد -بالطبع- يقبل أن تعمل المؤسسة على العواطف والحدس والإلهام، لكن الاعتماد المفرط على العقلانية والتحليل قد يحمل نفس المقدار من الخطورة، لقد استخدم كلًا من الشركات التجارية وأصحاب المشاريع المجتمعية والمبتكرون التفكير التصميمي لعقودٍ من الزمن، لإيجاد حلول لأنواع مختلفة وعديدة من التحديات، مما ساعدهم على أن يكونوا أكثر فعاليةً وابتكارًا في حل المشكلات.

رابعًا: مراحل عملية التفكير التصميمي

تتضمن عملية التفكير التصميمي ثلاث مراحل هي: الإلهام، والتصور، والتنفيذ، والتي يمكن للقيادات الاجتماعية أن تتأكد من خلالها أن يكون الحل أقرب إلى النجاح، لأنهم، وعبر المراحل الثلاثة، يضعون المستفيدين من التصميم في قلب عملية التصميم.

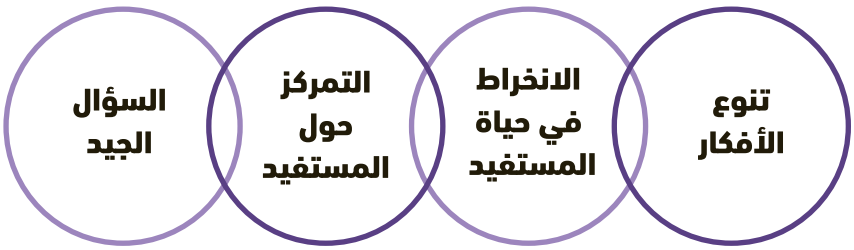
الإلهام: تتضمن هذه المرحلة تحديد التحدي وإعداد منهجية البحث، وفيها يتعلم مصممو الحلول مباشرةً من الناس الذين يقومون بالتصميم لهم، وذلك من خال الانخراط في حياتهم والتوصل إلى فهمٍ عميقٍ لاحتياجاتهم.

التصور: يشكل المصممون في هذه المرحلة تصورًا لما توصلوا له في مرحلة الإلهام، ويقومون بتحديد الفرص المتاحة للتصميم، ويصنعون النماذج الأولية للحلول الممكنة.

التنفيذ: وهي المساحة الأخيرة، فعندما تتولد الأفكار خلال التصور، يتم تحويلها إلى مخططٍ فعلي محدد ومتكامل، ويعتبر تحويل الأفكار إلى خدمات ومنتجات واقعية هو جوهر عملية التنفيذ.

خامسًا: تعزيز التفكير التصميمي:

يقدم التفكير التصميمي منهجًا لابتكار حلول مرغوبة من قبل المستفيد، وقابلة للتطبيق تقنيًا، ومجدية اقتصاديًا، ومستدامة ماليًا واجتماعيًا، وهو إلى ذلك، يُعدُّ منهجًا بديلًا للعاملين في مجال التطوير الاجتماعي، الذين يسعون إلى التأثير في العالم من خلال ابتكار الحلول للمشاكل والتحديات. ويعود نجاح التفكير التصميمي في الابتكار الاجتماعي إلى أربعة أسباب رئيسية:



1. **تنوع الأفكار:** التفكير التصميمي منهجٌ يمكن تطبيقه واستخدامه من قبل أشخاص ذوي خلفيات متنوعة، ولحل المشكلات عبر ابتكار منتجات وخدمات جديدة.
2. **الانخراط في حياة المستفيد:** يحتاج العاملون في القطاع الاجتماعي والقطاع غير الربحي إلى فهمٍ عميق وصحيح لاحتياجات المستفيدين الحقيقية عوضًا عن طرح فرضيات أو استخدام القوالب الجاهزة، ويتميز التفكير التصميمي بأنه يبدأ بما هو مرغوب وليس بما هو مجدٍ لكي يصل إلى أفضل فرص ابتكار القيمة والتأثير للمستفيد، حيث تعمل الابتكارات الناجحة على الموازنة بين الرغبة (ما يحتاجه الأفراد) والجدوى (ماذا يمكن للتكنولوجيا أن تفعل) وقابلية البقاء (الاستدامة والربح).
3. **التمركز حول المستفيد:** يركز التفكير التصميمي على الإبداع من خلال عيني المستفيد النهائي، وبهذا فهو يشجع على البحث ضمن المجال الذي يبني التعاطف مع الناس، مما يؤدي إلى جمع بصائر أعمق حول الحاجات التي لم تتم تلبيتها.
4. **السؤال الجيد:** ستفشل المؤسسات والجهات العاملة في التصدي للمشاكل والتحديات الاجتماعية إذا ما استمروا بطرح نفس الأسئلة مرارًا وتكرارًا متوقعين الحصول على إجابات مختلفة، ومن ثم فإن الشرط الأساسي للفكرة الجيدة هو السؤال الجيد.

سادسًا: الخلاصة

إن تضييـع الفـرص، علـى الرغـم مـن إدراكها بعد فوات الأوان، شـائعٌ جـدًا، حيث تتعثـر المبادرات مـرارًا وتكرارًا لعـدم اعتمادهـا علـى احتياجات المسـتخدمين والمسـتفيد، ولكونها لم تعمل أبدًا على إنشـاء نمـوذجٍ أولي لتصاميمهـا لتلقـي التغذيـة الراجعة، وحتى عندما تخوض المؤسسـات ميدان الابتـكار لتصميم الحلول، فإنهم يدخلـون محمليـن بمفاهيـم وتصورات مسـبقة حول طبيعـة الاحتياجـات وحلولها، لكن التحديـات الاجتماعية تتطلـب حلـولًا متكاملـة وشـاملة ترتكـز على احتياجـات المسـتفيدين، وهذا هو الحيـز الذي أغفلـه الكثير من مصممـي الخدمـات والمنتجـات، وهو نفـس المجال الذي تفوق فيـه التفكير التصميمي، ذلـك المنهج الذي يرتكـز حول الإنسـان فـي ابتكار الحلول، حيث يتضمـن البصائر العميقة التي يتم التوصـل إليها عبر الانخراط في حيـاة المسـتفيد، والتعاطـف معـه، وبناء النمـاذج الأولية السـريعة للحلـول، والتي تهدف بمجملهـا للذهاب إلى ما هو أبعد من الافتراضات التي تحجب الحلول الفعالة.

ومـن المهـم جـدًا لتحقيـق أكبر قدر من الاسـتفادة والأثـر الفعّال، أن تبدأ المؤسسـات الخيريـة والجهات غير الربحيـة فـي إدخـال منهج التفكيـر التصميمي إلى بنيـة عملها أثناء إعـداد وتنفيذ المشـاريع والأعمال الخيرية والاجتماعيـة، فماذا لو تم تعزيز مسـتوى عالي من الابتكار وطُبِقت مبـادئ التفكير التصميمي على التحديات الاجتماعيـة الكبيـرة، كالفقر مثلًا، تذكر مجلة سـتانفورد للابتكار الاجتماعي أن الشـركات اليوم تحتفي بالتفكير التصميمي وتتبناه، لأنه يسـاعدها لتصبح أكثر ابتكارًا، ولتميّز علاماتها التجارية بشـكلٍ أفضل، وتقدم منتجاتها وخدماتهـا إلـى السـوق بشـكلٍ أسـرع، كما بدأت المؤسسـات غيـر الربحية في اسـتخدام التفكيـر التصميمي لتطويـر حلـول أفضـل للمشـاكل المجتمعيـة، يتجـاوز التفكيـر التصميمـي الحـدود التقليديـة بيـن القطاعـات العامـة الربحيـة وغيـر الربحيـة، كما أنه يسـمح بظهـور الحلول عاليـة الفعاليـة وتبلورها من الأسـفل؛ بدلًا من فرضها من الأعلى، عبر العمل عن كثب مع المستفيدين والمستهدفين.

الكتاب	التفكير التصميمي في الابتكار الاجتماعي
تأليف	غياث هواري، كندة المعمار
اللغة	العربية
عدد الصفحات	134 صفحة
دار النشر	قدرة استراتيجي، الراجحي الإنسانية
تاريخ النشر	2018

للحصـول علـى نسـخة إلكترونيـة مـن الكتـاب يمكن تحميله عبـر منصة الابتكار الاجتماعي من خلال الرابط:
https://bit.ly/DTinSI

المركز العالمي لدراسات العمل الخيري
Global Center for Philanthropy Studies

الرؤية

مرجع عالمي في دراسات العمل الخيري والإنساني

الرسالة

خدمة العمل الإنساني وتطويره من خلال البحوث والدراسات المتخصّصة

القيم

- المهنية
- المنهجية
- الموضوعية
- الشراكة
- الجودة

الأهداف

تطوير العمل الخيري والإنساني والارتقاء بالجودة في مختلف مجالاته	تعزيز مكانة العمل الخيري والإنساني والتعريف بمنجزاته لدى الرأي العام
دعم صُناع القرار عبر توفير المعلومات ذات الصلة في الوقت المناسب	صناعة التكامل بن القطاع الخيري والإنساني وخطط التنمية المجتمعية
نشر ثقافة العمل الخيري والإنساني والتطوعي بين شرائح المجتمع كافة	استشراف مستقبل العمل الخيري والإنساني بما يخدم المجتمعات

من إصدارات المركز

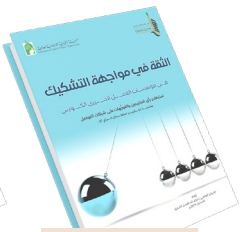
تقرير الاتجاهات العالمية للتبرع

الواقع النفسي للمرأة اللاجئة

كيف تدير أزمة بفاعلية

مؤشر الجوع العالمي 2018

دليل إدارة الحملات التسويقية



الثقة في مواجهة التشكيك

مركز رصد النزوح الداخلي 2018

حرائق غابات الأمازون

برنامج التحقق من خلفية الجهات والأفراد

أزمة الجفاف في القرن الإفريقي الصومال أنموذجًا

نشـــرة أثـــر

خلاصات معرفية

زوروا موقعنا للوصول إلى جميع إصدارات المركز

www.iico.org/ar/publications

تسعدنا مشاركتك..
وتصلنا مباشرة..

1 808 300
www.iico.org

GCPSIICO

المركز العالمي لدراسات العمل الخيري
Global Center for Philanthropy Studies

الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية
International Islamic Charity Organization

غلاصات معرفية 17

المركز العالمي لدراسات العمل الخيري
Global Center for Philanthropy Studies

الهيئة الخيرية الإسلامية العالمية
International Islamic Charity Organization