

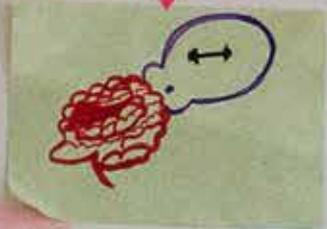
التصميم المُتمحور حول الإنسان والتجديد في المجال الإنساني

إعداد الحلول مع
المتضررين بالكارثة

إعداد نجوى كوندا وخلود منصور
وليديا تاتر وجيني توماس

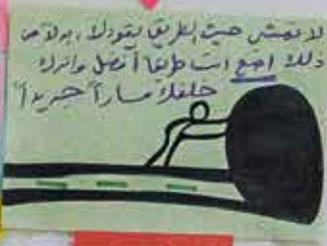
2.5
HEEMA

ثقافتك
الإبداعية



اصنع

تفاعل مع
القصص
بـ +



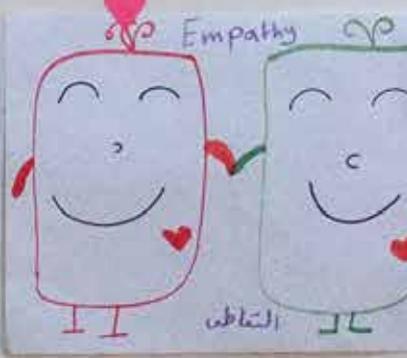
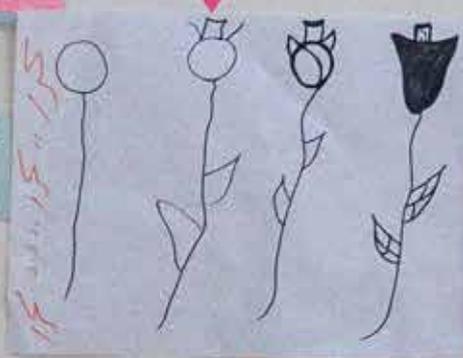
كرر...



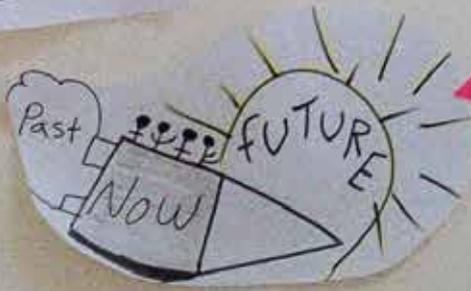
تعاطف



تعلم من
النقل



تفاعل



التصميم المٌتمحور حول الإنسان والتجديد في المجال الإنساني

إعداد الحلول مع
المتضررين بالكارثة

إعداد نجوى كوندا وخلود منصور
ولديا تانر وجيني توماس

المحتويات

TUKLAS
PHILIPPINES LAB

UDHVABANI
BANGLADESH LAB

MAARIFA KONA
KENYA LAB

MAHALI
JORDAN LAB



4

المقدمة

8

الفصل الأول المعلومات الأساسية

12

الفصل 2 كيف يسترر المنهجية التصميم؟

30

الفصل 3 اعتبارات مهمة عند تطبيق التصميم المتمحور حول الإنسان

44

استنتاجات

46

الملحق 1: مختبرات برنامج التأهب للكوارث وحالات الطوارئ





مقدمة

غالبًا ما يُوجه النقد لقطاع المجال الإنساني لكونه يتبع استراتيجية التصميم من أعلى لأسفل، ولأنه يفضل في تلبية احتياجات وأولويات المتضررين من الأزمة. في مؤتمر القمة العالمية للعمل الإنساني الذي عُقد في اسطنبول في 2016، اتفق العاملون في المجال الإنساني حول سبعة مبادئ، كان إحداها "العمل بشكل مختلف لوضع نهاية للحاجة". نتج عن مؤتمر القمة العالمية للعمل الإنساني سلسلة من الالتزامات التي شملت "ثورة المشاركة" في الصفقة الكبرى، حيث تعهدت بوجود مشاركة من يتلقون المعونات في اتخاذ القرارات التي تؤثر على حياتهم.

أصبح "الابتكار" صيحة تجمع للمبادرات والمنظمات وعود التمويل الجديدة¹ وحتى اللحظة، بعد مضي ثلاث سنوات، كان قطاع العمل الإنساني بطيئًا في إعطاء الأولوية للقيادة المحلية ودعمها، أو في وضع برامج تسمح للمتضررين من الكارثة بأن يكون لهم دورًا في تشكيل الابتكارات داخل مجتمعاتهم المحلية.

تشير ورقة بحثية حديثة إلى أن 33% من المبتكرين في المجال الإنساني فقط يستشيرون السكان المتضررين أثناء عمليات الابتكار الخاصة بهم.²

أصبح "الابتكار" بمثابة صيحة تجمع المبادرات والمنظمات وعود التمويل الجديدة. غير أنه، وبعد مضي ثلاث سنوات، ظلّ القطاع بطيئًا في إعطاء الأولوية للقيادة المحلية ودعمها، أو في خلق أنظمة تسمح للمتضررين جراء الكوارث بالمشاركة في تشكيل الابتكارات داخل مجتمعاتهم.

ورداً على هذا الوضع، بدأت العديد من المنظمات في الدعوة إلى استخدام التصميم المتمحور حول المستخدم في الابتكار في المجال الإنساني من خلال التماس المشاركة الهادفة من جانب أفراد المجتمع المحلي في تطوير الحلول والخدمات أو تقديم المساعدة لذلك المجتمع المحلي. وظهر التصميم كممارسة في المدارس في سنوات الستينيات من القرن الماضي، وقد تطور ليصبح مجموعة من المنهجيات المعتمدة التي تساعد في إحداث خدمات ومنتجات وخبرات أفضل للناس. ويقر التصميم أنه لا يمكنك تلبية احتياجات الناس دون استشارتهم. يشمل التصميم المتمحور حول المستخدم والتصميم المتمحور حول الإنسان التالي:³ أطر العمل لبناء التعاطف مع الأشخاص الذين تصمّم لهم وابتداع الأفكار ووضع النماذج الأولية واختبار ما قد صنّعه ومشاركته.

1. <https://designmind.frogdesign.com/2016/06/human-centered-innovation-world-humanitarian-summit/>

2. إيلرا. (2017) "الممارسة العالمية لترتيب أولويات البحث والابتكار في النظام الإنساني". المرحلة الأولى: التخطيط. إيلرا: كارديف

3. يوظف هذا البحث مصطلح التصميم المتمحور حول الإنسان (HCD) بدلاً من التصميم المتمحور حول المستخدم (UCD). ومع أن المصطلحين يستخدمان في الغالب على نحو تبادلي فإنه تم اختيار التصميم المتمحور حول الإنسان لأنه يركز على الاحتياجات الكلية للشخص وأولوياته وتجاربه.

مختبرات برنامج التأهب للكوارث وحالات الطوارئ

تعتبر مختبرات الابتكار لبرنامج التأهب للكوارث وحالات الطوارئ شبكة عمل متنوعة من المنظمات العمل الإنساني المحلية والدولية، وأقيمت لتحديد وتنمية مجالات الابتكار التي تتيح مباشرة من المجتمعات المحلية المتضررة من الأزمات. انطلقت المرحلة الأولى من البرنامج في عام 2017 وانتهت في عام 2019. واستخدمت المختبرات التصميم المتمحور حول الإنسان هادفة إلى وضع برامج التأهب والمجال الإنساني أكثر استجابة وقيادة محلية. وعملت المختبرات في أربع دول مع رواد الأعمال المحليين لتصميم وتطوير الابتكارات. وبالعثور على طرائق هادفة لشمول الأشخاص المتضررين في العملية، هدفت إلى ابتكار خدمات ومنتجات أفضل من شأنها تحسين التأهب للكوارث داخل المجتمع المحلي. بينما صُممت كل الابتكارات في المختبرات مع أفراد المجتمع المحلي المتضررين من الكارثة باعتبارهم المستخدمين الأساسيين، إلا أن المبتكرين المشاركين في العملية ينقسمون إلى قسمين:

1. عندما يكون المبتكر فردًا في المجتمع المحلي المتضرر بالكارثة. كان المبتكرون أفرادًا وفرادًا تأثروا مباشرة بالمشكلة التي حاولوا حلها.

2. عندما يكون المبتكر فردًا في المجتمع المحلي. كان المبتكرون خليطًا من أعضاء في المنظمات المحلية أو المؤسسات الأكاديمية أو الشركات أو أفرادًا ليس لهم صلة بالمشكلة.

في كلتا الحالتين، يستخدم جميع المبتكرين تقريبًا التصميم المتمحور حول الإنسان لأول مرة، ولم يكونوا مصممين متخصصين.

تهدف هذه الورقة البحثية إلى فهم كيفية تنفيذ مختبرات برنامج التأهب للكوارث وحالات الطوارئ لمنهجية التصميم المتمحور حول الإنسان وكيفية تحويله إلى حالات إنسانية بفعالية. توضح الورقة البحثية المبادئ الأساسية وتكشف إن كان التصميم المتمحور حول الإنسان زاد من مستوى المشاركة وجودتها، وتناقش الأسئلة الجوهرية التي ربما تكون ذات صلة بالمشاركة على نطاق أوسع.

تجيب أهداف الورقة البحثية عن الأسئلة التالية:

- ما المعروف عن التصميم المتمحور حول الإنسان في العمل الإنساني؟
- هل يسرت منهجية التصميم المتمحور حول الإنسان الابتكارات بشكل أفضل في هذه الحالات؟ كيف يتم ذلك؟

- ما هي العوائق التي حالت دون تنفيذ منهجية التصميم المتمحور حول الإنسان؟
- هل ساعد التصميم المتمحور حول الإنسان مختبرات برنامج التأهب للكوارث وحالات الطوارئ على تحقيق مشاركة جيدة؟

نظرة عامة على الورقة البحثية

تعتمد هذه الورقة على مقابلات شبيهة منظمة مع ثلاثة مديرين للابتكار وأربعة مديرين للمختبرات وعشرة مبتكرين وأربعة متطوعين مشاركين في برنامج المختبرات الخاصة ببرنامج التأهب للكوارث وحالات الطوارئ. يعتمد التقرير أيضًا على مراجعة الدراسات السابقة ذات صلة في مجالي الابتكار في العمل الإنساني وفي العمل الاجتماعي.



تبدأ الورقة البحثية بموجز للمفاهيم والشروط المهمة وتشرح الطريقة التي استخدم بها التصميم المتمحور حول الإنسان ضمن عمليات العمل الإنساني حتى الآن. يشرح الفصل الثاني عملية التصميم المتمحور حول الإنسان والفوائد والاعتبارات التي كانت مهمة في كل مرحلة. وينتقل الفصل الثالث إلى الاعتبارات والدروس العامة المشتركة التي انبثقت عن المختبرات وستكون ذات صلة لبرامج أخرى تنفذ عملية التصميم المتمحور حول الإنسان. شملت هذه الدروس والاعتبارات النهج لبناء الثقة وصنع القرارات وديناميات السلطة والضغط وتحقيق الاستدامة. ندرس في كل حالة النهج التي تتخذها المبادرات المختلفة المشمولة في الدراسة ومجالات التعليم والديناميات المهمة ضمن عمليات الابتكار المتمحورة حول المجتمع المحلي. وتختتم الورقة البحثية بالاستنتاجات ومناقشة الأسئلة العالقة.



الفصل 1

خلفية

1.1 التصميم المتمحور حول الإنسان في العمل الإنساني

"تطويع واختبار ونقل الأفكار إلى أماكن جديدة بطريقة أفضل وعلى نحو أكثر استهدافاً".⁷

استخدمت المصطلحات التصميم "المتمحور حول المستخدم" أو "المتمحور حول الإنسان" لوصف المنهجية الفضفاضة المعتمدة على مشاركة المستخدمين والعلماء، واعتبارها بالغة الأهمية لتصميم المنتجات والخدمات لتلبية الاحتياجات الحقيقية. في هذه الورقة البحثية، تبيننا التعريف الذي طرحته شبكة التعلم الفعال لأغراض المساءلة والأداء:

"نهج إبداعي لمعالجة المشكلات يُستخدم لتصميم المنتجات والخدمات والبرامج من خلال مجموعة واسعة من القطاعات التي تضع احتياجات المستخدمين النهائيين المستهدفين وخبراتهم في مركز عملية التصميم وتشارك المستخدمين طوال مراحل هذه العملية".⁸

يؤكد التصميم المتمحور حول الإنسان على التصميم 'بمشاركة' وليس 'من أجل' المستخدم النهائي. ويستند التصميم على منهجية "التمحور حول المستخدم" الذي وُضعت داخل القطاع الخاص. وتوصل بسرعة إلى وجود أتياع يعملون في الابتكار في العمل الاجتماعي ممن كانوا مهتمين بمحاولة تحديد الاحتياجات ذات الأولوية ومعالجتها بدلاً من التركيز على المشكلات فحسب. رأى الباحثون أنه يمكن أن يكون التصميم المتمحور حول الإنسان أداة قيمة لتحقيق المزيد من الحلول الأكثر استجابة وفعالية في نهاية المطاف لمن هم أكثر ضعفاً.⁹

تلقى برنامج العمل الإنساني النقد لكونه مفرط في التسلسل ولتطويره الاستجابات التي تعالج المشكلات الخاطئة بطرائق خاطئة، ولأنه لم يترك أي دعم يُذكر للحلول طويلة الأمد أو لقيادة أو إجراء محلي. أعطت المنظمات الإنسانية الدولية الرئيسية الأولوية للأنشطة الفورية المنقذة للأرواح فوق الاستثمارات طويلة الأمد لفهم الحقائق الواقعية المحلية،⁴ وبدت وكأنها تسمح بقدر قليل من الترابط بالثقافة المحلية أو التاريخ أو إستراتيجيات البقاء بالطريقة التي تتعامل فيها مع عملياتها.⁵ تعد المشاركة الهادفة للأشخاص المتضررين من الأزمة مشكلة دائمة لمنظمات تقديم المعونات؛ ففي الآن استشارة عدد متزايد من الأشخاص بشأن المعونات التي يتلقونها، إلا أن هذه الاستشارات نادرًا ما يكون لها تأثيرًا واضحًا على برامج الاستجابة.⁶

يظهر أولاً نهج ومبادئ التصميم المتمحور حول الإنسان في الدراسات المطبوعة غير الرسمية عن العمل الإنساني (وهي الأبحاث المصاغة خارج القنوات التقليدية مثل: التقارير ووثائق الحكومة والكتب البيضاء) في عام 2012. وصف بلوم (Bloom) التصميم المتمحور حول الإنسان كطريقة:

4. بيلوني، ر. (2007). مشكلة العمل الإنساني. مراجعة الدراسات الدولية. 33.
5. كومز، تي، فايورنوف، أو، وفان دي وال، ب. (2015). تنظيم إعصار المعطيات الكارثي: تحليل الاحتياجات المعلوماتية لصناع القرار في مواجهة إعصار هايان. في سلسلة ندوات رابطة النهوض بالذكاء الاصطناعي لربيع 2015.
6. براون، د. ودونيني، أ. (2014) كلام أم حقيقة؟ وضع المتضررين في مركز العمل الإنساني. دراسة شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء. لندن: شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء/معهد التنمية عبر البحار.
7. اطلع على منشور Bloom لعام 2012 المتواجد على: <http://www.humanitarianinnovation.com/blog/human-centred-design>
8. بورن إس. (2019) التصميم المتمحور حول المستخدم والتكيف الإنساني دراسة الحالة لشبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء. لندن: معهد التنمية عبر البحار/شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء.
9. المصدر السابق

وطرحت، أيضاً، الوكالت الإنسانية عدة مبادرات باستخدام التصميم المتمحور حول الإنسان على المستوى التنظيمي والنظامي. يعد تبادل البيانات الإنسانية، على سبيل المثال، مبادرة مشتركة بين مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية وشركة Frog وهي شركة استشارية للتصميم. وتجدر الإشارة إلى مثال آخر هو الدراسة البحثية التي أجراها فريق السياسات الإنسانية التي ستكشف كيف يمكن استخدام فكرة التصميم 'لإعادة تصميم' نظام العمل الإنساني.¹⁰

يعلن أنصار تقرير التصميم المتمحور حول الإنسان عن مجموعة واسعة من المنافع المهمة بشأن استخدام هذا النهج في الحالات الإنسانية. ويركز أنصار هذا التصميم على أهمية تشجيع الأشخاص الذين يصممون برامج العمل الإنساني وينفذونها على أن يتمتعوا بغلبية المبتدئين والبحث عن مصدر إلهام من المجتمعات المحلية المتضررة بعد ذاتها. ذكرت الأعمال الأخيرة المضطلع بها بشأن التصميم المتمحور حول الإنسان في الحالات الإنسانية أنه يمكن:¹¹

اختبر عدد من المنفذين والممولين في مجالي العمل الإنساني والإنمائي هذا النهج بمن فيهم منظمة اليونيسف ومؤسسة جيتس والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. وتشمل الأمثلة الأخرى:

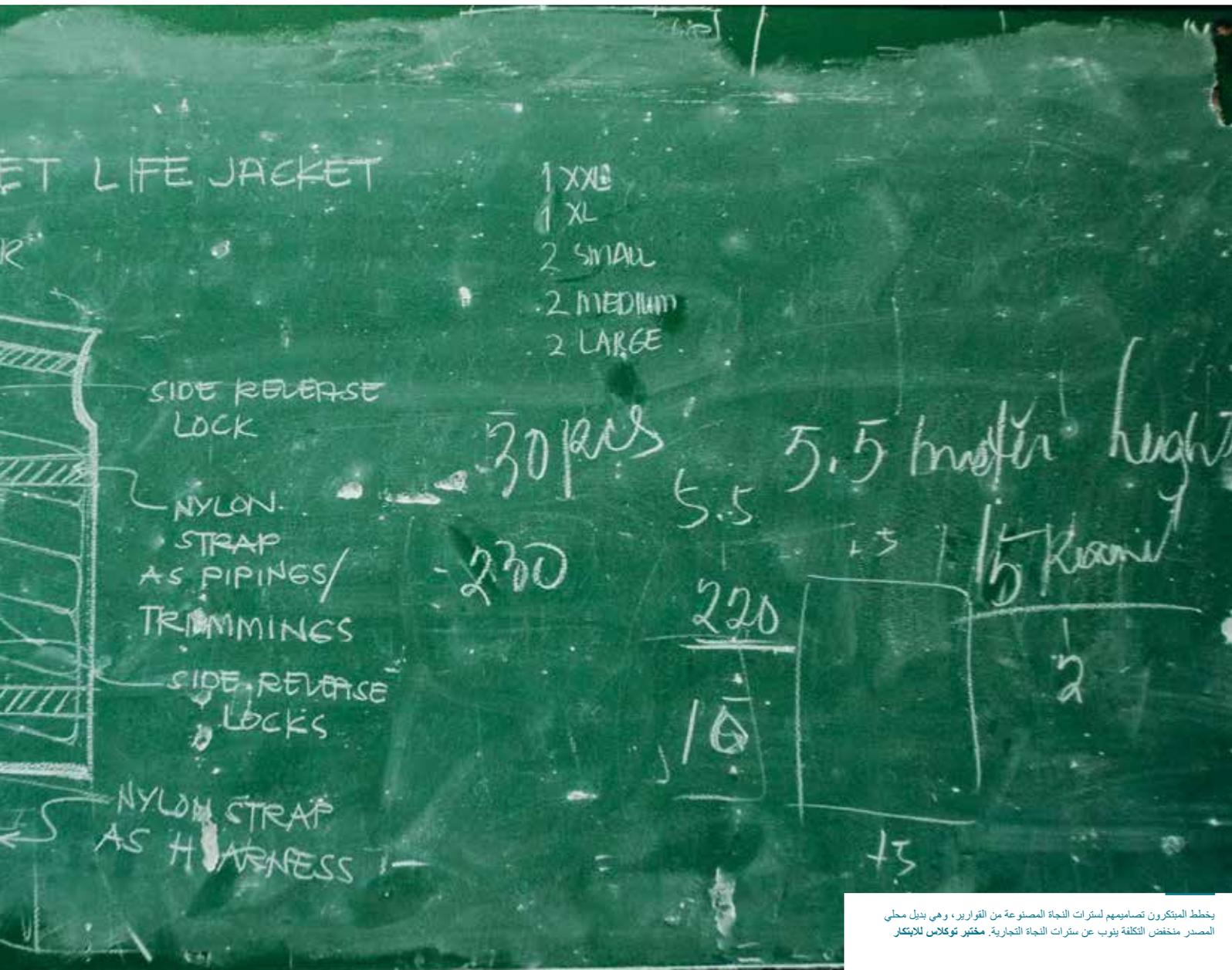
- وزارة التنمية الدولية في المملكة المتحدة لصندوق Amplify في مواجهة تحديات الابتكار، هي سلسلة من ثمانية تحديات مفتوحة تركز على الاستعانة بمنبع الأفكار في مراحلها الأولى، ولا سيما من المنظمات المعتمدة على المجتمع المحلي لمعالجة التحديات المعقدة.
- سلسلة Amplify لتحديات الابتكار (بالشراكة مع منظمة ideo.org) التي منحت جوائز مالية إلى ست منظمات بمبلغ 100 ألف دولار أمريكي لكل منها، بالإضافة إلى الدعم التقني وذلك لتنفيذ نهج التصميم المتمحور حول الإنسان لتحسين خدماتهم ومنتجاتهم.
- صندوق Elraha للابتكار في مجال العمل الإنساني الذي مؤل ثلاث جهات مستفيدة من التصميم المتمحور حول الإنسان لاختبار نهج المشاركة المجتمعية بشأن الابتكار التي يمكن استخدامها في حالات الطوارئ المفاجئة للتأثير في القرارات المتعلقة بالمرافق الصحية. نفذت مشروعات تجريبية عمليات التصميم المتمحور حول الإنسان معتمدة على دراسات استقصائية تفاعلية وجلسات تصميم تشاركية.

10. للمزيد من المعلومات، انظر: <https://www.odi.org/imagining-alternative-humanitarian-action>

11. بورن إس. (2019) التصميم المتمحور حول المستخدم والتكيف الإنساني دراسة الحالة لشبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء. لندن: معهد التنمية عبر البحار/شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء.



- تشجيع الأشخاص على التفكير بطرح الأسئلة بدلاً من الحلول فقط
- إقامة شراكات جديدة من خلال الجمع بين الأشخاص لديهم منظورات تخصصية مختلفة
- تحسين التصميم عن طريق تطويع المرافق أو البرامج وفق الاحتياجات ذات الأولوية بالنسبة إلى الأشخاص المتضررين
- زيادة الشعور بامتلاك المرافق والخدمات بين الأشخاص المتضررين عن طريق إشراكهم في التصميم
- بناء الثقة بين الوكالات الإنسانية والأشخاص المتضررين من خلال إظهار كيفية تحويل ملاحظاتهم إلى أفعال وخدمات مطورة.



1.2 هل هو مجرد مصطلح شائع آخر؟

تبين أن التصميم المتمحور حول الإنسان يعزز نهجًا لتصميم خدمات اجتماعية في مجموعة من الحالات، وهذا النهج أكثر تمحورًا حول المستخدم. ومع ذلك، يوجد عدد من الانتقادات المرتبطة بالطريقة التي يتم فيها فهم نهج التصميم المتمحور حول الإنسان وتنفيذه.

أولاً، يوجد انتقاد مفاده أن التصميم المتمحور حول الإنسان يركز على تعاطف المصمم وفهمه وآرائه مما يعنى إمكانية ترسيخ طرق العمل الحالية. أكتت مؤخرًا مجلة هارفارد بزنس ريفيو:

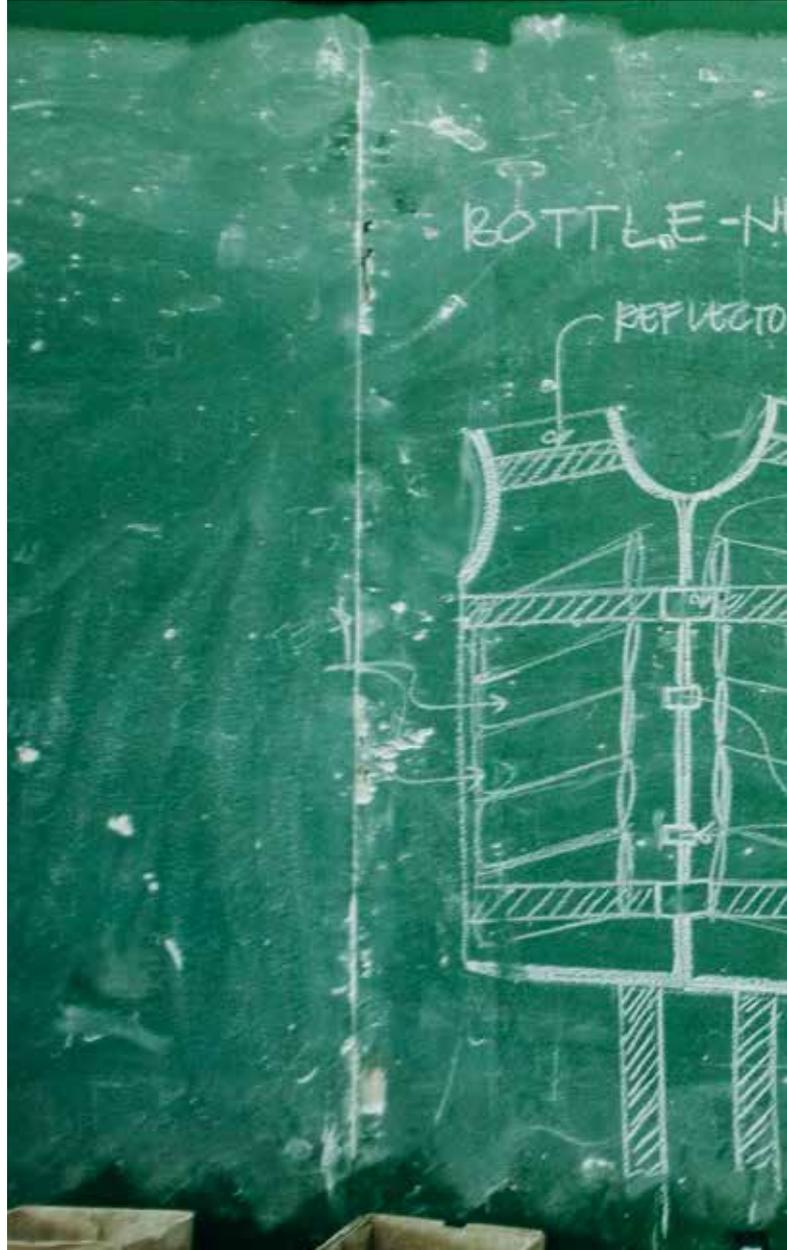
"إنها تُعد، في جوهرها، إستراتيجية للحفاظ على الوضع الراهن والدفاع عنه — وهي إستراتيجية قديمة في ذلك الأمر. يمنح التفكير بالتصميم امتيازات للمصمم أكثر من الأشخاص الذين تخدمهم، ويحد القيام بذلك من المشاركة في عملية التصميم. عند القيام بذلك، فإنها تحد من مدى الأفكار الابتكارية حقًا، وتجعلها صعبة لمواجهة التحديات التي تتصف بدرجة عالية من عدم اليقين - مثل التغيير في المناخ - حيث يمثل القيام بالأشياء بالطريقة التي قمنا بها دومًا وصفة مؤكدة لحدوث كارثة".

وبالمثل، يمكن للتصميم المتمحور حول الإنسان أن يؤدي إلى عمليات تركز على تطبيقات قصيرة الأمد وعلى احتياجات الأفراد المشاركين بدلاً من الآثار طويلة الأمد لمجموعات أوسع داخل أحد المجتمعات المحلية. يتمحور هذا النقد على المشكلة التي تقول بأن استشارة مجموعة صغيرة من المستخدمين حول احتياجاتهم الحالية يمكن أن تؤدي إلى منتجات وخدمات ذات عواقب غير مقصودة وفي النهاية إلى ممارسات ضارة أو غير شاملة¹².

ويتعلق بهذا القلق بأنه لا يوجد هناك إدراج منهجي للمساواة أو العدالة في عملية التصميم المتمحور حول الإنسان. يمكن أن يؤدي هذا إلى عمليات تصميم تفشل في فهم ديناميات السلطة الأساسية ومعاملة المشاركين ببساطة كمصدر للمعلومات، كما تفشل في تحديد احتياجات مختلف الأشخاص وتلبيةها. يحاول التصميم المرتكز على الإنصاف في المجتمع المحلي إعادة معالجة هذا الأمر عن طريق تجنب الحالات التي يستخرج فيها المصممون المعلومات عن احتياجات المستخدم ومن ثم يغادرون، وكذلك بالتأكيد على دور التفاوض جنبًا إلى جنب مع التعاطف¹³.

أخيرًا، يجب أن يأخذ أي مصمم يركز على الإنسان في الاعتبار كيفية تجنب العمليات السطحية التي لا تفكر بما يكفي بالطريقة التي يتم فيها تضمين الأشخاص في العملية ويطلب منهم أفكار، وإعلامهم كيف تم استخدام أفكارهم وإخبارهم بنتائج عملية التصميم.

يوفر هذا البحث فرصة لدراسة التصميم المتمحور حول الإنسان، وتتضمن فائدته وعواقبه عندما يكون بعض المصممين أعضاء في المجتمع المحلي أيضًا.



12. على سبيل المثال، انظر:

<https://www.fastcompany.com/90149212/beyond-the-cult-of-human-centered-design>
<http://www.creativereactionlab.com/eccd/> 13

الفصل 2

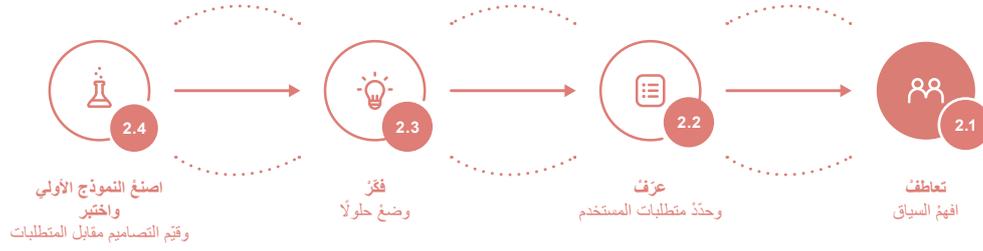
كيف يسّرت المنهجية التصميم؟

يوضح هذا الفصل آلية التصميم المتمحور حول الإنسان والطرق التي يسرت بها التصميم بشكل أفضل.

يستكشف هذا الفصل كيف عملت مختبرات برنامج التأهب للكوارث والحالات الطوارئ مع المبتكرين من المجتمعات المتضررة في تنفيذ عملية التصميم المتمحور حول الإنسان. اختلفت المنهجيات والتقنيات المحددة المستخدمة في المختبرات الأربعة. حدثت المراحل في بعض الأحيان في تسلسل مختلف وعلى مستويات مختلفة من التركيز. تداخلت المراحل في بعض الحالات وعادت بعض المختبرات والمجدين إلى مرحلة معينة أكثر من مرة. تتطلب عملية التصميم المتمحور حول الإنسان من المبتكرين الاستمرار بتكرار السلسلة: حيث يكشف الاختبار عن عناصر جديدة للمشكلة، كما يحتاج المجددون إلى فهم وتحديد وإيجاد الأفكار مجددًا. يُركز هذا الفصل على القيمة المقدمة من خلال كل مرحلة من مراحل العملية، بالإضافة إلى بعض الاعتبارات الجوهرية للميسرين والمبتكرين.

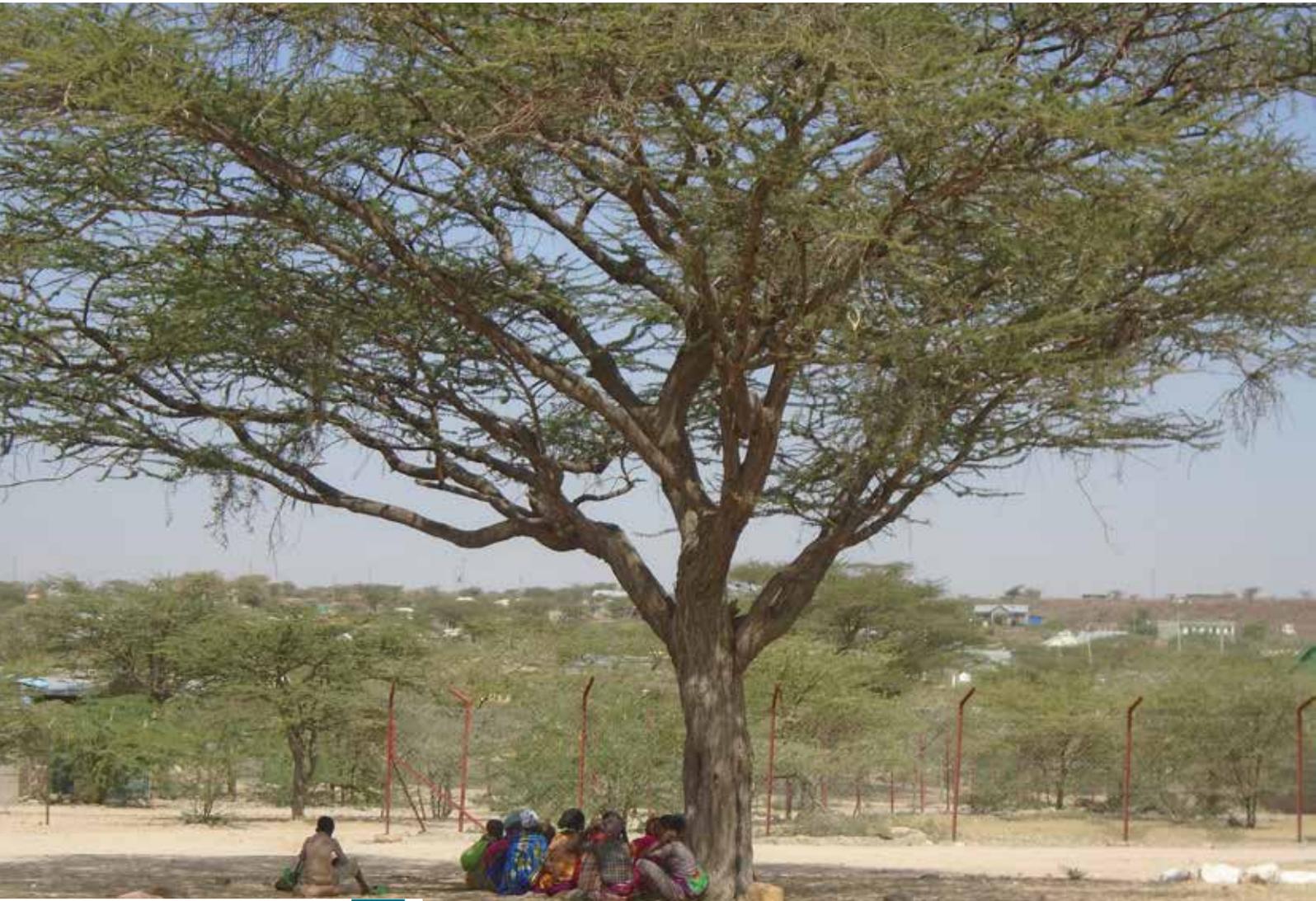
استخدمت المختبرات الأربعة الخاصة ببرنامج التأهب للكوارث وحالات الطوارئ منهجيات تعتمد على عملية التصميم الأساسية المتمحورة حول الإنسان، والتي تتكون من أربع مراحل منفصلة:

- **2.1 تعاطف:** معرفة احتياجات مجموعة المستخدمين. يمكن ويجب إعادة النظر في هذا الأمر في جميع مراحل العملية في دائرة مستمرة تهدف إلى تطوير فهم أعمق للمستخدمين والحالة.
- **2.2 حدد:** حدد متطلبات التجديد التي تعتمد على استشارة ممثلي المجتمع.
- **2.3 ولد الأفكار:** صمم الحلول لتلبية احتياجات المستخدم التي تعبر عن شعور تعاطف متزايد.
- **2.4 النموذج الأول والاختبار:** بناء إبراز للفكرة والحصول على الملاحظات بشأن النموذج الأولي.



2.1 التعاطف: فهم السياق

تعد المرحلة الأولى في عملية التصميم المتمحور حول الإنسان بمثابة "التعاطف" من أجل فهم السياق لأجل الابتكار. وفي هذه المرحلة، يتم حت المصممين على إمضاء بعض الوقت في التعرف على المجتمعات المحلية، باستخدام الملاحظة و المحادثات المفتوحة ليطلبوا من الناس أن يظهروا بعض الأغراض من بيئتهم من أجل طرح أسئلة أعمق. كما يصفها دليل العملية لكلية ستانفورد:



في المناقشات حول التحديات التي يواجهونها. واستضاف موظفو المختبر تجمعات إفطار مجتمعية غير رسمية، تم تنظيمها دون هيكلية من قبل متطوعين، لفئات معينة كالمسنات، والنساء الأصغر سناً، وذوي الإعاقة، والرجال. استغرقت كلٌّ من تجمعات الإفطار من ثلاث إلى أربع ساعات و تضمنت مناقشات غير رسمية وُجّهت حسب اهتمامات الأفراد. أعطى فريق المختبر الأولوية للموضوعات التي طُرخت مراراً وتكراراً. لقد قاموا بدمج هذه المعلومات ليصوغوا تصورات كرتونية للمشاكل الرئيسية كما أدركوها، ثم طلبوا من الحضور في الإفطار تأكيد صحة تصوراتهم للمشكلة، رفضها أو الإضافة عليها. في النهاية، كانت النتيجة ستة رسوم كاريكاتورية نهائية وتمت مشاركتها عن طريق الإنترنت وبدونه مع المجتمع السوري. قام نحو 700 شخص بالتصويت لصالح الرسوم الكاريكاتورية التي تُصور أكثر المشكلات ذات الصلة.

"تمثل القصص التي يرويها العامة و الأشياء التي يقولون أنهم يفعلونها، حتى وإن كانت مختلفة عما يفعلونه في الواقع، مؤشرات قوية على معتقداتهم الراسخة حول حقيقة هذا العالم. فالتصاميم الجيدة مبنية على فهم قوي لهذه المعتقدات والقيم."¹⁴

قيمة النهج

قدمت المختبرات الخاصة ببرنامج التأهب للكوارث و حالات الطوارئ أساليب منظمة لأفراد المجتمع المحلي لتبادل خبراتهم، و الاشتراك مع المختبر والمبتكرين. وفي الأردن، على سبيل المثال، أجرى مختبر محلي تحديداً للنطاق الأولي للمشكلات من خلال عمليات التبادل العميقة والواسعة مع المجتمع المحلي السوري. تم تنفيذ ذلك عبر الإنترنت من خلال المجموعات الرئيسية على وتسن أب وفيسبوك ودون الاتصال بالإنترنت عن طريق الاتصالات المجتمعية، والزيارات المباشرة، وتوفير مساحة مجتمعية، وإدارة حلقات عمل في المراكز المجتمعية المتاحة. ساهم حوالي 80 سوري

14 (لا يوجد تاريخ) دي سكول مدخل إلى طرق التفكير التصميمي. دي سكول، ستانفورد. متوفر على: <https://dschool-old.stanford.edu/sandbox/groups/designresources/wiki/36873/attachments/74b3d/ModeGuideBOOTCAMP2010L.pdf>



يستغرق الأمر الوقت لبناء أنواع العلاقات داخل المجتمع التي تتيح للمبتكر فهم السياق بحق. قد يكون هذا الأمر ذي حساسية على وجه الخصوص، وبالتالي يتطلب وقتاً طويلاً في أوقات الكوارث أو النزاعات. وجدت المختبرات أنه يوجد حل أوسط بين التشاور على نطاق واسع و بين بناء علاقات أعمق مع مجموعة أصغر من الناس. اتبعت معظم المختبرات طريقة مختلطة، حيث تم دمج بعض العلاقات الوثيقة (مثل تلك مع المتطوعين) مع بعض الاستشارات الأوسع ولكن الأكثر سطحية. تضمنت أساليبهم استطلاعات أساسية كبيرة، و مجموعات نقاش أصغر، وتجمعات إقرار مجتمعية عفوية، وبرامج اتصال عبر الراديو، وأنشطة عبر مواقع التواصل الاجتماعي. شعر مديرو المختبرات أن وسائل التواصل الاجتماعي (مثل إعلانات الفيسبوك) قد مكنتهم من الوصول إلى نطاق أوسع من الأشخاص، لكن مع ذلك كان من الصعب تجنب العمل مع مجموعات صغيرة متصلة بقوة على حساب غيرها.

أتاح وجود عملية مفتوحة للمختبرات والمبتكرين التفكير على نطاق واسع في أنواع المشكلات التي سيحاولون معالجتها. ومع ذلك، كالعادة، أثار المشاركون العديد من القضايا في المراحل المبكرة من العملية والتي لم يتم طرحها في نهاية المطاف لتكون هدفاً لتجربة الابتكارات. من خلال الحديث عن مشاكل مختلفة، من السهل رفع التوقعات، ولذلك يجب أن تكون المنظمات الإنسانية التي تنفذ عملية تصميم محوراً للإنسان واضحة منذ البداية حول ما يمكن توقعه من عملية الابتكار وما لا يمكن توقعه.

كانت وجبات الإفطار غير الرسمية مقاربة عفوية و أعتبرت مرحلة أساسية في عملية بناء الثقة والعلاقة المتينة الموثوقة بين المجتمع وفريق المختبر. كان من الصعب الحصول على شيء عفوي وقد أدرك الفريق ما يلي:

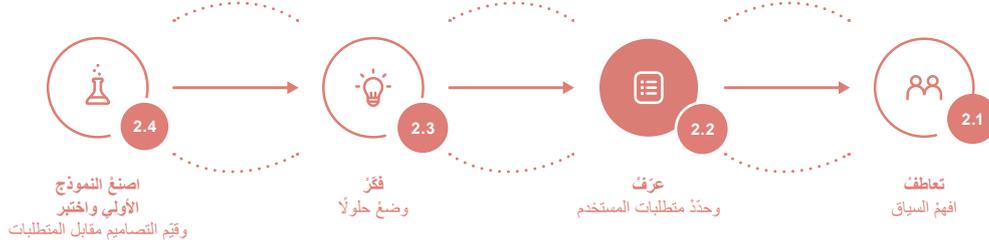
"أنه في الساعة الأولى، لم يكن الناس مرتاحين. لكن بعد ثلاث ساعات، أصبح الناس يتحدثون بصراحة عن الفساد و الرشاوى وكان من المهم عدم وجود أجندة أو أسئلة مطروحة أماماً، و لكن مجرد الدردشة، حتى وإن كان ذلك في بعض الأحيان يتعلق بأي من المسلسلات التركية التي يشاهدونها."

من الفوائد المهمة لهذه العملية أن أهم التحديات التي برزت في هذه المناقشات كانت أشياء قد لا يمكن معالجتها على الإطلاق من قبل المنظمات الإنسانية. على سبيل المثال، في مختبر ماهالي، تم التصويت على صعوبة الوصول إلى خدمات المنظمات غير الحكومية و غياب الشفافية في هذه المنظمات حول الأهلية على أنها ثاني أكثر التحديات بالغة الأهمية التي تواجه الناس (وتم إدراجها في عملية التصميم).

أسئلة محورية

- ما الذي تشمله العملية؟
- من تستبعده، و ماذا يعني ذلك تجاه فهم المصممين للسياق؟
- كيف يمكن للمختبر تناول التوقعات في هذه المرحلة المبكرة حول مدى فائدة هذه الحلول لأولئك المعنيين بالأمر؟

أحد الاعتبارات الرئيسية لهذه المرحلة هو من تم تضمينه و من تم استبعاده من هذه العملية. وجدت المختبرات أن هذه المرحلة حددت أسلوب النهج بأكمله: فالقرار بشأن من سيتم شمله في المشاورات المبكرة أثر على المشاركين طوال فترة العملية المتبقية. بدأ المختبر بتعريف عام "للمجتمع" على أنه أولئك الذين يعانون من مشكلة معينة أو أولئك الذين اعتبروا الحل ذي صلة بهم. عملت المختبرات أيضاً مع و من خلال الشبكات الحالية للمؤسسات المنفذة و التي كانت موجودة بالفعل، لأجل إشراك قادة المجتمع ومؤسسات المجتمع المدني، والمؤسسات الأكاديمية المحلية. في المراحل اللاحقة، قاموا بتقييم الأفكار بناءً على عدد الأفراد الذين سيتأثرون و مدى أهمية المشكلة بالنسبة لهم. نظراً لأنه تم طرح المشكلات بشكل غير دقيق في هذه المرحلة، تعامل المبتكرون كالعادة مع بعض الأشخاص الذين كانت حلولهم غير مفيدة في آخر المطاف.



2.2 عرف: حدد متطلبات المستخدم

قيمة النهج

يعتمد الخبراء في المجال الإنساني إلى رؤية المشاكل من حيث القطاعات: هل السكان بحاجة إلى مأوى، ومياه و صرف صحي، ومصدر رزق، أو احتياجات صحية؟ وقد يؤدي هذا إلى فهم مجزأ وغير مترابط للاحتياجات. شعر مديرو المختبر أن عملية التصميم المتمحورة حول الإنسان قد قدمت منظوراً مختلفاً حول العلاقة بين هذه المكونات المختلفة. تم تعريف متطلبات المستخدم بشكل مختلف عن الوصف الإنساني لها، مما أدى إلى تقديم مقترحات تلبي الاحتياجات بشكل أكثر شمولية ودقة.

تتمثل المرحلة التالية في تحديد المشكلة استناداً إلى مجموعة دقيقة من البيانات النوعية التي يمكن تحويلها إلى مرئيات حول احتياجات المستخدمين. سعى المبتكرون إلى فهم و وصف المواقف التي واجهها المستخدمون. يتطلب الأمر مجموعة مهارات متطورة لفهم جذور المشاكل التي يصفها الناس ولتأطيرها بطريقة تتيح حل المشكلة.



أسئلة محورية

- من هم المستخدمون وكيف سيتم إشراكهم؟
- ما هي الجهات المعنية الأخرى التي يجب إدراجها؟
- كيف سيحافظ المختبر على ممارسات بحث أخلاقية وآمنة؟

يتطلب تحديد احتياجات المستخدم من المبتكر أن يفهم ظروف المستخدم ذهنياً وعاطفياً وأن يطرح أسئلة حول احتياجاته تحديداً فيما يتعلق بالمشكلة التي تتم معالجتها.

كما في المرحلة السابقة، كان أحد الاعتبارات المهمة هو من سيشارك في العملية وكيف يتم تحديد مجموعات المستخدمين. تُبرز العديد من عمليات التصميم المرتكز على الإنسان الخاصة بالتطوير الاجتماعي الموصوفة في المؤلفات عدداً صغيراً من مجموعات المستخدمين الذين لديهم نقاط ضعف معينة.¹⁵ مع ذلك، تميل هذه العمليات إلى وصف الفئات المستضعفة بشكل عام (مثل النساء، أو الشباب) دون النظر في كيفية وما إذا كان المستخدمون المحددون يمثلون احتياجات وآراء مجموعة مستخدمين معينة، أو كيف يتم إشراك الفئات الأكثر ضعفاً وكيف يتم تمثيلها.

يجب أن يكون الأشخاص المطورون في القطاع الإنساني قادرين على التفاهم والتشاور مع العديد من المساهمين الآخرين الذين يهتمون بالمشكلة. وذلك لأن القرارات المتخذة في هذه المرحلة ستؤثر على نماذج الأعمال ذات الجدوى للحفاظ على التطور في المستقبل. على سبيل المثال، عندما تم طرح المشكلات من منظور المستخدم فقط، أصبح من الصعب العثور على 'مشترين وكلاء' (مثل المنظمات الحكومية أو الجهات المانحة أو المنظمات الإنسانية) لتمويل الابتكار. في الأردن، ركز اللاجئون المشاركون على أهمية تلقي المساعدات بما يحفظ كرامتهم، والتي لم تتلقى أولوية بالضرورة لدى المنظمات الإنسانية. في هذه الحالات، قد يحتاج المطور إلى إيجاد مساهمين آخرين يرون المشكلة كأولوية، أو قد يبدأون في مناصرة أهمية المشكلة.

على سبيل المثال، بدأ أحد المبتكرين العاملين في الأردن بالنظر في استغلال العمال، لكنه ثبت على نطاق مشكلة تتعلق بحركة الإسكان. يعمل اللاجئون السوريون في الأردن لمدة تصل إلى 72 ساعة في الأسبوع، وغالباً ما يكونون مُستغلين. قد تكون الاستجابة الإنسانية المعهودة للمشكلة هي حملة التوعية بحقوق العمال، والتدريب القانوني أو خدمات الدعاوى القضائية. ومع ذلك، فإن أبحاث المبتكر أدت به إلى استنتاج مختلف. لا يتم استغلال الأشخاص لأنهم لا يدركون ذلك: بل يتم استغلالهم لأنهم مستثمرون لكسب ما يكفي من المال لدفع تكاليف الإجراءات المرتفعة للغاية في الأردن. بمجرد انخراطهم في هذه الأعمال الاستغلالية، يستحيل عليهم عندئذ البحث عن فرص أخرى أو الانتقال إلى ظروف معيشية أرخص لأن البحث عن خيارات أخرى سيستغرق وقتاً مما قد يؤدي إلى فقدانهم لوظائفهم الحالية. على الرغم من أنه بدأ بمشكلة استغلال العمالة، فقد انتهى به الأمر إلى حل مشكلة حول كيفية تخفيض نفقات السكن على الفئات الأكثر تضرراً.

انطلق فريقان من المطورين يعملان في مختبر التطوير في بنغلاديش لمعالجة مشكلة خطر الحرائق في منطقة مساكن عشوائية مكتظة بالسكان في كوريل. من خلال العمل جنباً إلى جنب مع الأشخاص الذين يعيشون مع هذا التهديد، زاد فهمهم للمشكلة لتشمل قضايا متعلقة بجودة المعيشة و التي تسببها سوء التهوية، و الحرارة شديدة الارتفاع في المساكن الصفيحية المنتشرة في المنطقة. مكّنه تعريف المشكلة من منظور المجتمع المتأثر من معالجة أكثر من مجرد مشكلة الوقاية من الحرائق وحدها و ذلك من خلال النظر في تقنيات العزل و التبريد.

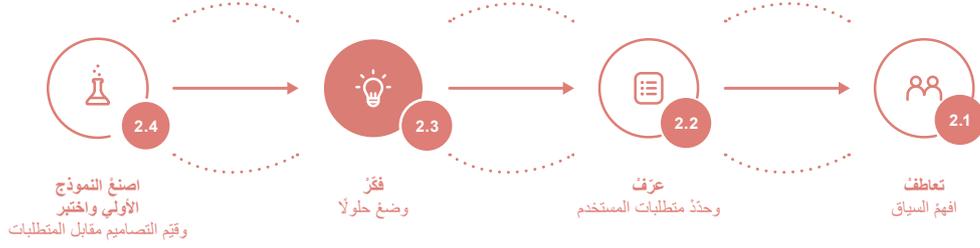
استنتج مديرو المختبرات أن المطورين الذين يقومون بتنفيذ عملية تصميم مرتكزة على الإنسان يحصلون على فهم مختلف للمشكلات. كان هذا أمراً ذي صلة بشكل خاص في الأماكن التي جُزب فيها الأشخاص (المبتكرين) الذين حددوا المشكلة التي طرحوها والتي كانوا يسعون إلى حلها. في كينيا، تطرح المنظمات المنفذة عادة مشكلة الجفاف على نحو محدود، وتبحث عن حلول تتعلق بندرة المياه، وانعدام الأمن الغذائي، وأمن الثروة الحيوانية. استجاب مطورو مختبر برنامج التناهب للكوارث والطوارئ لهذه لمشاكل بحلول قائمة على ريادة الأعمال، وتوفير فرص العمل، وتبادل المعلومات حول الإنذارات المبكرة والمناخ.



يستخدم المبتكرون في الأردن أدوات البحث التصميمي مع السوريين ذوي الإعاقة لفهم أكبر العراقيل التي تعترضهم في سوق العمل. مختبر MAHALI

يتطلب تنفيذ عملية تصميم متمحورة على الإنسان من المنظمات مراجعة إجراءات الحماية الخاصة بها وتعديل البروتوكولات لحماية الفئات الضعيفة. غالباً ما يتم تطوير سياسات المنظمات غير الحكومية الدولية حول أدوار 'الموظفين' و'المستفيدين' ويجب إعادة هيكلتها عندما تبدأ الأدوار في التغيير وتصبح متداخلة. تم تصميم تدريب مفصل وتم إطلاق بروتوكولات جديدة عدة مرات على مدار عملية التطوير. يرد وصف إضافي لاعتبارات محددة في القسم 2.4.

خلال هذه المرحلة، قدمت المختبرات التدريب والدعم للمطورين من أجل الحفاظ على الممارسات البحثية الأخلاقية والأمانة. على الرغم من أن المطورين المرتكزين في المجتمع لديهم فهم جيد لظروفهم، لم يكن لديهم بالضرورة خبرة في التقنيات والنهج المطلوبة لجمع بيانات دقيقة وتمثيلية ومفيدة، وأخلاقية. قدمت المختبرات التدريب الذي يستقصى مجازفات وفوائد البحث، وعمليات الموافقة التي تساعد المشاركين على فهم كيفية استخدام المعلومات وعمليات الإجابة في الحالات التي حدد فيها الباحثون مخاوف تتعلق بالحماية. وضعت المختبرات أيضاً عمليات جمع للمعلومات مستنيرة بسياسات وممارسات حماية البيانات الخاصة بالمنظمة المضيفة. وقد ساعد ذلك في ضمان إخفاء المعلومات التعريفية من البيانات عند الحاجة، وأن المعلومات التعريفية لن تعرض الأشخاص للخطر.



2.3 توليد الأفكار: تصميم الحلول

أسئلة رئيسة

- كم من الوقت يحتاجه المبتكرون؟
- هل هناك متطلبات محددة بشأن أنواع المشكلات أو أنواع الأفكار التي سيدعمها البرنامج؟
- كم من المرات سيشارك المبتكرون مع ممثلي فئات المجتمع في مرحلة التصور؟ من سيقدر بالنهاية أي الابتكارات سنتلقى دعماً؟

وضعت فرق مختلفة تصاميمها بسرعات متباينة. وكانت بعض الحلول سهلة نسبياً لتتطور وتتقدم سريعاً خلال العملية. واحتاج البعض الآخر وقتاً أطول وتمويل إضافياً. أرادت المختبرات أن تستبعد الأفكار سيئة التصميم ولكنها احتاجت أيضاً إلى التأكد من أن المبتكرين الذين يتعاملون مع التصميم لأول مرة كان لديهم الوقت للتأقلم مع هذه المنهجية والنهج الجديدين.

يتطور الابتكار تطوراً متكرراً بطبيعته. لم يستطع البرنامج أن يتوقع أي الحلول ستبرز في نهاية العملية وتتطلب أن يتنازل البرنامج عن تحكمه في العملية والنتائج النهائية إلى المبتكرين. وفي حال وجود حدود لما يمكن أن يدعمه البرنامج من ابتكارات في النهاية، فتلك الحدود يجب أن تكون صريحة ويتم الإفصاح عنها بوضوح من البداية.

المرحلة التالية هي تصميم الابتكارات التي تلبى متطلبات المستخدم. اختلف النهج المتبع بين المختبرات. قام المختبر الأردني المحلي بتوظيف 'محدثي التغيير' من المجتمع المحلي المتأثر لتنفيذ عملية التصميم المتمحورة حول الإنسان، قبل أن يكون لديهم فكرة واضحة عن المشكلة التي سيتعاملون معها أو كيفية حلها. اختارت المختبرات في بنغلادش والفلبين، وكينيا مبتكرين محددتين مع اقتراح مبدئي جذاب وكانوا إما أعضاء في المجتمع المتأثر أو لديهم علاقة وثيقة بالمشكلة. تم منحهم الوقت، والدعم، والموارد لتطوير الأفكار التي تلبى متطلبات المستخدمين لديهم.

قيمة النهج

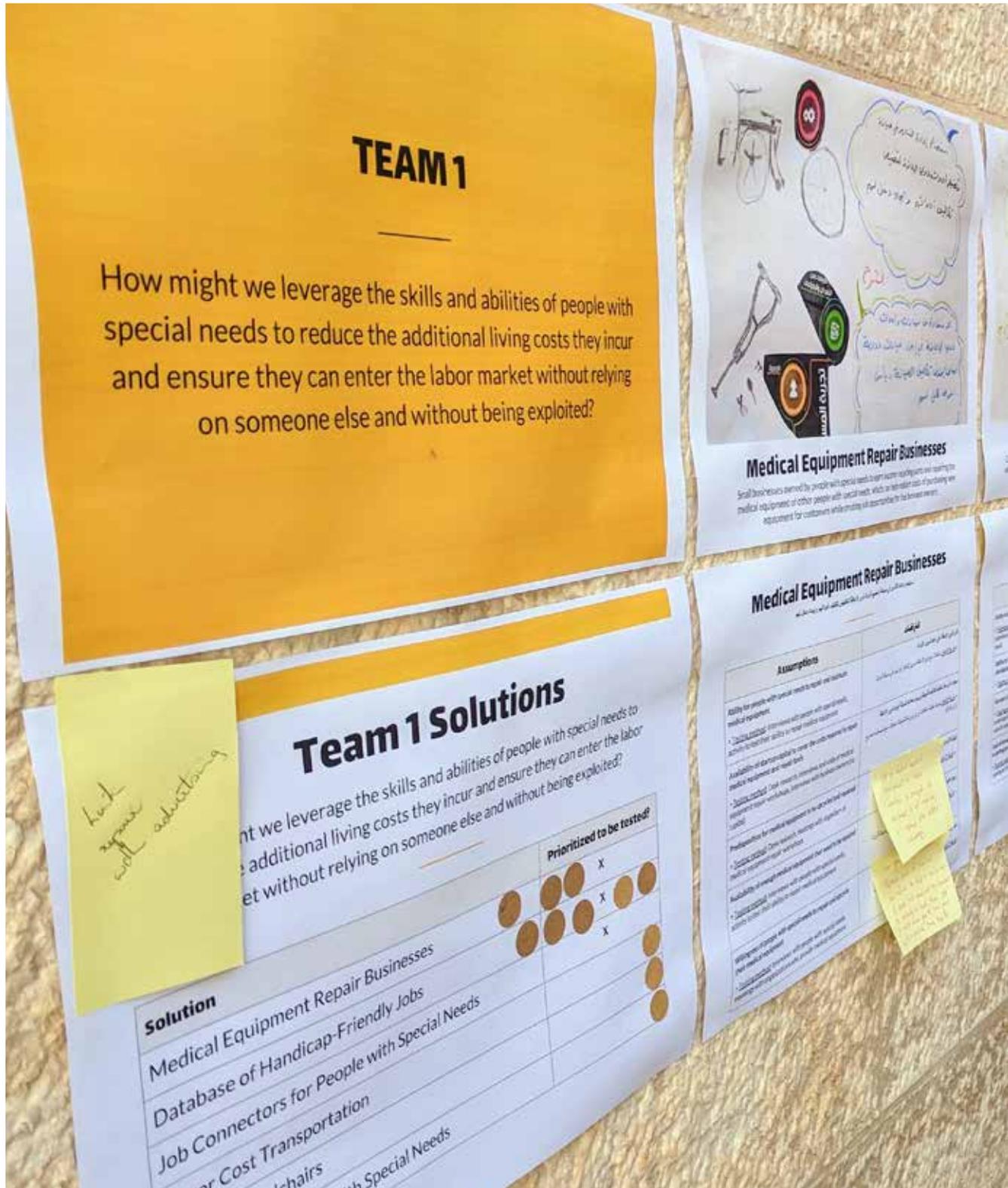
خلال هذه المرحلة، واصل المطورون إيجاد حلول متنوعة للاحتياجات التي لاحظوها. كانت العديد من الأفكار التي خرجت من المختبرات تستند إلى الموارد، الأنظمة، والثقافات المحلية (انظر المربع 1). على سبيل المثال، توصل بعض المطورون لابتكار حلول قائمة على نقاط خدمات غير اعتيادية مثل الصيدليات المحلية، ومحلات الوجبات السريعة، أو محطات الهاتف الخليوي.

استفاد المطورون أيضاً من العقول المُفتحة للوصول إلى ما يمكن تحقيقه. في الأردن، على سبيل المثال، كان أحد الحلول الأكثر شيوعاً هو إعادة توزيع الأدوية التي اقترب تاريخ انتهاء صلاحيتها على الصيدليات التي تخدم اللاجئين السوريين. تم إخبار المطورين من قبل الصيادلة والعاملين في المنظمات غير الحكومية بأن هذا الحل لن يكون ممكناً. ومع ذلك، فقد تمكنوا من إيجاد طريقة لجعل إعادة التوزيع مفيدة لشركات الأدوية، وخلق فرص جديدة للاجئين السوريين الذين يعانون من مشاكل صحية مزمنة للوصول إلى الأدوية التي يحتاجونها.

تؤكد خبراتنا في هذه المرحلة على التوترات الكامنة بشأن من سيتم اختياره للتمويل والدعم وكيف سيشارك ممثلو المجتمع في القرارات ومن سيقدر بالنهاية الاستمرار بالتصاميم من عدمه. ويكافح المبتكرون أنفسهم عدم وضوح غرض العملية. وأكد بعض العاملين في المختبرات أن هذه المختبرات هي طريقة لبناء القدرة على الصمود، وأكد آخرون أنها طريقة لخلق حلول جديدة ومبتكرة، وأكد غيرهم أنها آلية لإشراك المجتمع بصورة أفضل في تحديد المشكلة وعمليات التصميم. شعر أحد المبتكرين بالقلق:



"قبل لنا في البداية أن المشروع يهدف بالأساس إلى خدمة المجتمع. وبعد ذلك، في الأسبوعين الأخيرين من فترة التصميم، قيل لنا أن فكرتنا أو مشروعنا يجب أن يكون مربحاً ومستداماً. وتأخر الوقت للغاية على تغيير ابتكارنا. لم تتوفر منتجات لبيعها لدى فريقان من الفرق الخمسة."





تعرف النساء في تعاونية جبل مرسايت للأثيان جيذا المخاطر التي تواجهها النساء في محاولة الوصول إلى سوق الحليب المحلي. يسمح حلهم للنساء ببيع كميات قليلة من الحليب مباشرة إلى الجمعية التعاونية لإنتاج المنتجات التقليدية. مخبر معرفة كونايج. موارا

الإطار 1: التصميم والمعارف المحلية

تتمثل إحدى الفوائد المهمة التي يتمتع بها السكان المحليون في تصميم الحلول في إمكانية إدراج المعرفة المحلية في التصميم بطريقة تتعرف على قيمة تلك المعرفة. ومما يدعو إلى الدهشة أنه لم يصدر سوى القليل من المناقشات حول المعرفة المحلية في القطاع الإنساني. ويُعزى ذلك جزئيًا إلى أن المنظمات الإنسانية كانت بطيئة نسبيًا في اعتماد مناهج تشاركية فيما يتعلق بالقطاع التنموي. ومع ذلك، كانت هناك بعض الجهود التي تدعم أنظمة المعرفة المحلية حول الحد من مخاطر الكوارث (DRR)، والإنذار المبكر، واستراتيجيات التكيف البيئي، والبحث عن الأسباب التاريخية والسياسية للنزاع!

يعترف إطار عمل سنديا للحد من مخاطر الكوارث 2015-2030 صراحة بأهمية المعرفة التقليدية للحد من مخاطر الكوارث:

"توفر الشعوب الأصلية من خلال خبرتها ومعرفة التقليدية، مساهمة مهمة في تطوير وتنفيذ الخطط والآليات، بما في ذلك الإنذار المبكر."

وقد بدأ الاعتراف به عمليًا. على سبيل المثال، كان هناك اعتماد متزايد على السكان المحليين والمنظمات المحلية لتقديم الاستجابة الإنسانية في نزاعات طال أمدها مثل تلك الموجودة في الصومال وسوريا. ويدرك الباحثون والمنظمات الإنسانية في تلك المناطق، ويوتقون الأدوار التي يمكن أن تؤديها المعرفة المحلية في زيادة أهمية وفعالية العمل الإنساني المحلي.

تشير الأبحاث إلى أن المعرفة المحلية تكون أكثر فاعلية عندما يمكن استخدامها لإبلاغ السكان المحليين عن التدخلات التي يمكن أن تؤثر عليهم ويتبنوها. على سبيل المثال، يشير وول وهينولند إلى أن الأمر يتطلب التالي:

- دور رئيسي للجهات الفاعلة المحلية في وضع وتنفيذ دعم
- عمليات نقل الموارد التي تتيح المرونة واتخاذ القرارات اللامركزية (حتى على مستوى الأسرة)
- الاستثمار في بناء العلاقات مع الجهات الفاعلة المحلية، إلى جانب الدعم الفني (يُشار إلى أنه يُفضل اتباع نهج التوجيه بدلاً من التدريب)
- إشراك الحكومة المحلية حيثما كان ذلك مناسبًا.

أ. تانر، إل وكيري رينولز، أ (2017) المعرفة المحلية في الاستجابة الإنسانية. أكاديمية القيادة الإنسانية

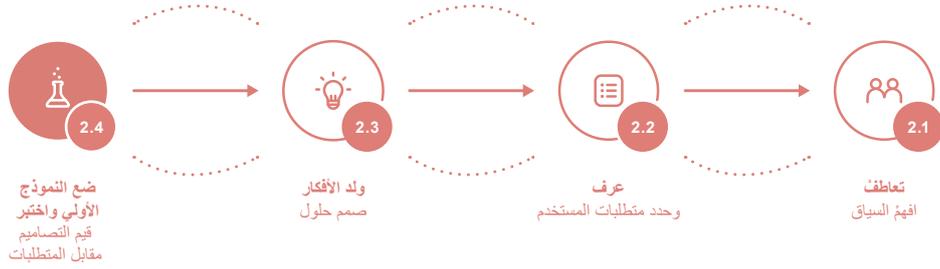
ب. روينسن، ل. و. وبيركس، ف. (2011). المشاركة متعددة المستويات لبناء القدرة على التكيف: النظام تفاعلات بين الوكالات والمجتمعات في شمال كينيا. *التغير البيئي العالمي* 21، عدد 4: 1185-94.

<https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2011.07.012>

ميرسر، ج.، وآخرون. (2010) إطار عمل لدمج المعارف الأصلية والعلمية للحد من مخاطر الكوارث. *الكوارث* 34، عدد 1: 214-39.

<https://doi.org/10.1111/j.1467-7717.2009.01126.x>





2.4 النموذج الأولي والاختبار: تقييم التصميم مقابل المتطلبات

وكذلك في مختبر الفلين، مر المبتكرون الذين يصممون فواصل لملاجئ الإجراء في المدارس بمراحل عديدة من البحث الميداني في المجتمع المحلي للحصول على آراء الزبائن المحتملين وآخرين حول النموذج الأولي وكيف يجب أن يتم تصميمه وما إذا كانت هناك أية مشاكل في الأفكار أو المنتجات. وقالوا:

دريت ودعمت فرق المختبرات المبتكرين في وضع النموذج الأولي لأفكارهم واختبارها. أوضح التدريب السبب وراء ضرورة إجراء أبحاث المستخدمين وكيفية إجرائها. صممت العديد من المختبرات أدوات لدعم وقياس كيفية تضمين المبتكرين لمنظور المستخدم. استخدم المبتكرون مجموعة متنوعة من الطرائق. في مختبر الفلين، صمّم المبتكرون نماذج أولية لسترات النجاة المصنوعة من الزجاجات ومأوي الكرامة وطلبوا من المستخدمين اختبارها. وفي كينيا، أنتج المبتكرون منتجات ألبان وعلف للماشية واختبروها مع الجيران أو في السوق. وفي الأردن، دعا المختبر إلى اجتماع لجان إبداء الرأي لإعطاء ملاحظاتهم بانتظام في عملية التصميم ووضع النماذج الأولية على مدار عشرة أسابيع.

قيمة المنهج

ثبت أن منهجية التصميم المتمحور حول الإنسان مفيدة في جمع الآراء من المجتمع المحلي أو من المستخدمين النهائيين المحتملين ودمجها. أبلغ مديرو المختبرات أن المبتكرين الذين استجابوا للآراء كانوا أكثر تفهماً لاحتياجات المجتمع وكانت فرصتهم أكبر في المضي إلى المرحلة التالية من العملية.

كان لدى المبتكرين العشرة الذين أجريت مقابلات معهم خلال هذا البحث مفاهيم مختلفة حول مدى "فائدة" مشاركة المجتمع في مرحلة وضع النموذج الأولي والاختبار فيما سبق. وبالنسبة إلى بعض المبتكرين، فإن المشاركين تنقصهم المعرفة التقنية الضرورية لإعطاء آراء بناءة. ووجد البعض الآخر أن أفراد المجتمع المحلي أحجموا عن نقد الابتكار وبالتالي امتنعوا عن الإدلاء بآرائهم. وبالرغم من هذا، البعض الآخر كان إيجابياً للغاية بشأن العملية، حيث وصفوا التغييرات التي أجروها على التصميم وكيف كان هذا التغيير قد أدى إلى تطوير المنتج النهائي. فعلى سبيل المثال، سعت حركة فلاحو إيفوجاو في الفلين إلى القضاء على مرض معين يصيب جذور البطاطا الحلوة. وخلال الاختبار، أخبر المجتمع الفريق عن الأنواع الأخرى من البطاطا الحلوة التي تصاب بالمرض، وكذلك بعض النباتات الجذرية، واقترحوا أن يفحصوا هذه النباتات أيضاً ليروا ما إذا كانت بعض الأنواع تقاوم المرض أكثر من غيرها. ولا يمكن أن تصدر هذه المقترحات إلا عن مزارعين ذوي خبرة طويلة ومستهلكي البطاطا الحلوة.



ولكن الشيء نفسه لا ينطبق بالضرورة على المبتكرين الذين يصممون منتجات أو خدمات ستشترتها المنظمات غير الحكومية أو الحكومة. ففي هذه الحالات، يحتاجون إلى معاملة "نائب عن المشتري" وكأنه المستخدم ويمجسون العقبات التي تواجههم (على سبيل المثال تكلفة المنتج أو طريقة توزيعه) في منهجية التصميم المتمحور حول الإنسان من البداية.¹⁶ يواجه المبتكرون الذين جاءوا من خارج قطاع المساعدات الإنسانية عقبات في الوصول إلى نواب عن المشتري في العمل الإنساني وعلى المنظمات التي تقوم بتسهيل عملهم أن تضطلع بدور إضافي في تسهيل عمليات التواصل.

"خلال المحادثات الأولية أشركتنا المجتمع المحلي وقمنا بسؤالهم عن مفهومهم للمنزل وكيف يريدون أن يبدو منزلهم. ثم تواصلنا مع حكام القرية (الحكومة المحلية) الذين قاموا بتحديد فئات مختلفة (أطفال، أشخاص ذوي إعاقات، كبار السن، نساء، فئات ضعيفة) واختاروا ممثلين مختلفين بناء على بياناتهم. اختبرنا الفكرة مع أطفال من فئات عمرية مختلفة (تتراوح بين 3 إلى 81) ومواطنين من كبار السن ونساء.... ويشمل التصميم الآن فترات اللازمة لكرسي متحرك و فراش محلي للنوم عليه وقماش مقاوم للنمل الأبيض."

بالنسبة لهؤلاء الذين يصممون المنتجات أو الخدمات المزمع أن يشتريها المستخدمون أنفسهم فإن جمع الآراء بانتظام كان يعني أن المبتكرين كانوا على وعي بالاعتبارات العملية للتكلفة وبما إذا كان ابتكارهم يمكن تنفيذه في ظروف العالم الواقعي. وهذا الأمر كان هاماً خاصة عندما لا يكون المبتكر شخصياً من المجتمع المحلي المتضرر.

16. غراي وآخرون (2019). نماذج مشاريع للمبتكرين الذين يعملون في الاستجابة للأزمات وبناء القدرة على التحمل. مختبرات برنامج التأهب للطوارئ والكوارث للابتكار (DEPP Innovation Labs)





يقيم الأطفال في الأردن حلول فرق الابتكار على مقياس 1-5، خلال جلسة ملاحظات أولية. العظلة 16/ مختبر ماهالي

أسئلة رئيسية

تنوع النهج المتبع في الاختبار من مختبر لآخر ومن ابتكار لابتكار. استغرق جمع آراء المستخدمين وقتاً طويلاً، ومنهج التكرار كان يعني ارتفاع عبء العمل الذي يضطلع به العاملون بالمختبر والمرشدون وممثلو المجتمع المحلي والقادة. كما أن جمع الآراء من المجتمعات المحلية في الأماكن المتضررة بالكوارث كان يتضمن قدرًا من الخطر.

يُعد "المجتمع المحلي" غير ثابت، وفي بعض الأحيان يتغير طبقًا لتطور الأفكار. ومن تتم استشارتهم يمكن أن يتغيروا إذا تطورت الفكرة وصارت أكثر أو أقل أهمية بالنسبة إليهم. ذكر الفريق في الأردن، أيضًا، أن وجود لجنة واحدة لإعطاء آراء المستخدمين ين أصبح غير فعال حيث أصبح الأفراد أكثر اعتيادًا على الحل ولم يعد بإمكانهم تقديم آراء مفيدة. ويحتاج اختبار النموذج الأولي إلى عيون جديدة، مما يعني أنه لا يمكن استخدام فئة واحدة خلال "الرحلة كلها". ولجأ العديد من المبتكرين إلى الاعتماد على شبكاتهم الخاصة لتمدهم بأفكار جديدة والتحقق من صلاحية المنتج.

- هل يمكن لعمليات الشراء أن تلبى الاحتياجات المادية للمبتكرين التي تتطور سريعًا خلال مرحلة وضع النموذج الأولي وإعادة؟
- كيف ومتى وممن يتم جمع الآراء؟
- أي أنواع الآراء تكون مفيدة؟
- ما هي أفضل طريقة للتعامل مع حماية المستخدمين في القطاع المساعدات الإنسانية في بيئة متغيرة وبالأكثر ذات بنية غير متماسكة؟

التطور السريع في الابتكارات يعني أن موظفي المختبر كانوا مطالبين بوضع إجراءات تشغيلية موحدة جديدة للحصول سريعًا على تمويلات للمواد التي يحتاجها المبتكرون لوضع النموذج الأولي. في بعض الحالات، كانت عمليات تعيين الاستشاريين أو شراء المواد أبطأ من الدورات المتكررة السريعة التي تميز عمليات التصميم.

وفي كينيا، على سبيل المثال، صمّم كثير من المبتكرين منتجات خططوا لبيعها مباشرة للأفراد في المنطقة المحيطة وسافروا لمواقع قريبة أخرى لعمل أبحاث على السوق. وهذا يعني أن العاملين بالمختبر والمبتكرين اضطروا إلى المشي لأميال في شوارع رديئة ومناطق متأثرة بالصراعات ليصلوا باستبيانات إداء الرأي إلى قرى نائية. يمثل عدم الأمان مخاطرة يومية يواجهها المجتمع المحلي والمبتكرون في مقاطعة غاريسا بكينيا. فقدت منظمة أديسو أحد العاملين بها في حزيران/يونيه 2017 بسبب جهاز متفجر. وقال أحد العاملين بأديسو:

"... ليس من المهم مدى خبرتك في موقف مماثل، فالموظفون المحليون يفهمون الحراك السياسي والاجتماعي الثقافي فهما أكبر. ولكننا ننساهم دائماً أثناء شعورنا بالراحة في مكان عملنا أو مكاتبنا بالمقر الرئيسي..."

اختبر العديد من المبتكرين نماذج أولية لم تكن جاهزة بعد للسوق وهذا زاد من المخاوف بشأن ما إذا كان "التجريب" في بيئة عالية المخاطر ملائماً بالفعل. ناقشت ورقة بحثية صادرة عن شبكة التعلم الإيجابي للمساءلة والأداء في 2014 أهمية احترام حقوق ومصالح الناس المشتركين في عملية الابتكار في العمل الإنساني، ووضع معيار أدنى لكيفية تحقيق هذا الأمر وإثبات حدوثه. وتدرس الورقة البحثية العوامل التي تؤدي إلى نجاح الابتكارات وتوضح كيف يكون من السهل تمرير المخاطر المرتبطة بعملية الابتكار إلى المجتمع المحلي المتضرر. وكانت إحدى الطرائق للتعامل مع هذا الأمر نهجاً بساعات متداخلة للتجريب في غير حالات الطوارئ.¹⁸ ومن خلال هذا النهج سيحصل كل مجتمع محلي في النهاية على المنتج أو الخدمة الجديدة التي يتم تصميمها ولكن في أوقات مختلفة مما سيبيح لمن ينفذ معرفة مدى فاعليتها.

كان لدى الناس في المجتمعات المتضررة فهماً عميقاً ودقيقاً للغاية لمشاكلهم ولكن هذا لا يعني أنه كان لديهم فهماً قوياً لآليات الحل. في الأردن، حاول المبتكرون مواجهة نقص المعلومات والشفافية في الخدمات الصحية وهي مشكلة صنفها المستجيبون في المجتمع المحلي أولوية قصوى. ولكن الحل الذي توصلوا إليه - مكتب ميداني يقدم خدمة معلومات حسب الطلب - لم يعالج بعض الأسباب الرئيسية للمشكلة مثل قلة المعلومات التي يشاركها مقدمو الخدمات الصحية ودورات التمويل غير المتوقعة (والتي تعني أن البرامج تبدأ ثم تتوقف) واقترحت المختبرات أن المبتكرين العاملين في البرنامج الإنساني يحتاجون إلى اتباع نهج قائم على تعددية أصحاب المصلحة لجمع آراء المستخدمين حتى يمكنهم رؤية المشكلة من زوايا مختلفة عديدة.

وكانت الحماية مجالاً آخر يثير بعض التحديات. أتى المبتكرون من مجتمعات محلية متضررة من أزمات أو من مناطق محيطة والبعض منهم تعرضوا لصدمات نفسية. وكان هناك مخاطرة في تيسير التفاعل بين المجتمعات المحلية الضعيفة والمبتكرين غير المدربين، مما قد يكون له تأثيرات سلبية على الطرفين. ولتطبيق ممارسات حماية جيدة، طلب المبتكرون تدريبات متخصصة ومتكيفة مع احتياجاتهم لزيادة سرعتهم وجعلهم على نفس المستوى مع السياسات والإجراءات التنظيمية.

وبهذا الخصوص، أثبتت تحديات بشأن أمن المبتكرين الذاهبين إلى المجتمعات المحلية المتضررة وإمكانية وصولهم إليها. لا تتوفر في بعض المجتمعات المحلية الطرق أو الأسواق أو شبكات المحمول أو الإنترنت. وعانى بعض هذه المجتمعات من الفيضان. وبالنسبة إلى البعض الآخر، كانت هناك مخاطرة على العاملين والمبتكرين من مواجهة جماعات مسلحة في القرى النائية.¹⁷

17. تعد غاريسا ومانديرا من بين المناطق التي طُلّت معرضة للتهديدات الأمنية من تنظيم الشباب منذ التدخل العسكري لكينيا في الصومال عام 2011.
18. أوبريشت، أ. وت. وورنر، أ. (2016) "أكثر من مجرد ضربة حظ: الابتكار في العمل الإنساني" دراسة صندوق الابتكار في مجال الإسكان/شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء. لندن: شبكة التعلم النشط للمساءلة والأداء/معهد التنمية عبر البحار.



إطار 2: مثال مختبر ماهالي

عمل مختبر ماهالي في الأردن عن كُتب مع متطوعي المجتمع المحلي، الذين قاموا بدور نقاط الوصول إلى الشبكات داخل المجتمع المحلي بنطاقه الأوسع وقدموا رؤى ضمن السياق حول أفضل السبل للتواصل معهم. وأدت هذه المشاركة إلى تغييرات فورية في عملياتها المخططة.

ورأى موظفو مختبر ماهالي أنه من المهم للناس أن يدركوا أن العملية مفيدة لهم بشكل مباشر. انخفضت المشاركة عندما لم يجد المتطوعون نتائج ملموسة أو عند عدم تكليفهم بدور فعال بما يكفي. علاوة على ذلك، شعر فريق ماهالي أنهم يخاطرون بتعزيز المفاهيم المسبقة حيث أن المنظمات غير الحكومية لا تنفذ وعودها، على الرغم من ترويجها للعملية بشكل مختلف. ويقولون بحق أن:

"المشاركة الأكثر خطورة هي المشاركة الطليقة."

لقد وجدوا أنه كان من الأفضل إشراك أعداد صغيرة من أفراد المجتمع في دور نشط ويمكن التنبؤ به بدلاً من إشراك أعداد كبيرة من خلال عمليات التصويت المخصصة.

وصفت امرأة متطوعة في المختبر منذ أربعة أشهر مشاعر إيجابية بشأن تجربتها قائلة:

"حافزي هو أنني أتيت من نفس المجتمع. عندما يحدد شخص ما مشاكلنا، يمكننا عندئذ التوصل إلى حل وتحسين التعليم. إنها طريقة لجعل أصواتنا مسموعة."

نظرًا لأنها كانت مقيمة في المنطقة وعرفت العديد من العائلات والأصدقاء، فقد تمكنت من المساعدة في البحث الميداني لترتيب مقابلات مع العائلات والأطفال والتأكد من استيفائهم للعمر ومعايير أخرى. تحدثت المتطوعة عن تجربتها واصفة شعورها بالانتماء وتفانيها في المشاركة في العملية كلها، وأوضحت أنها كانت تأتي إلى المختبر بشكل يومي تقريبًا حتى عندما لا يُطلب منها ذلك.



الفصل 3

اعتبارات مهمة عند تطبيق التصميم المتمحور حول الإنسان

حدد الأشخاص الذين أجريت معهم مقابلات خلال هذا البحث ستة مجالات تتطلب النظر في البرامج التي تنفذ منهجية تصميم متمحور حول الإنسان.

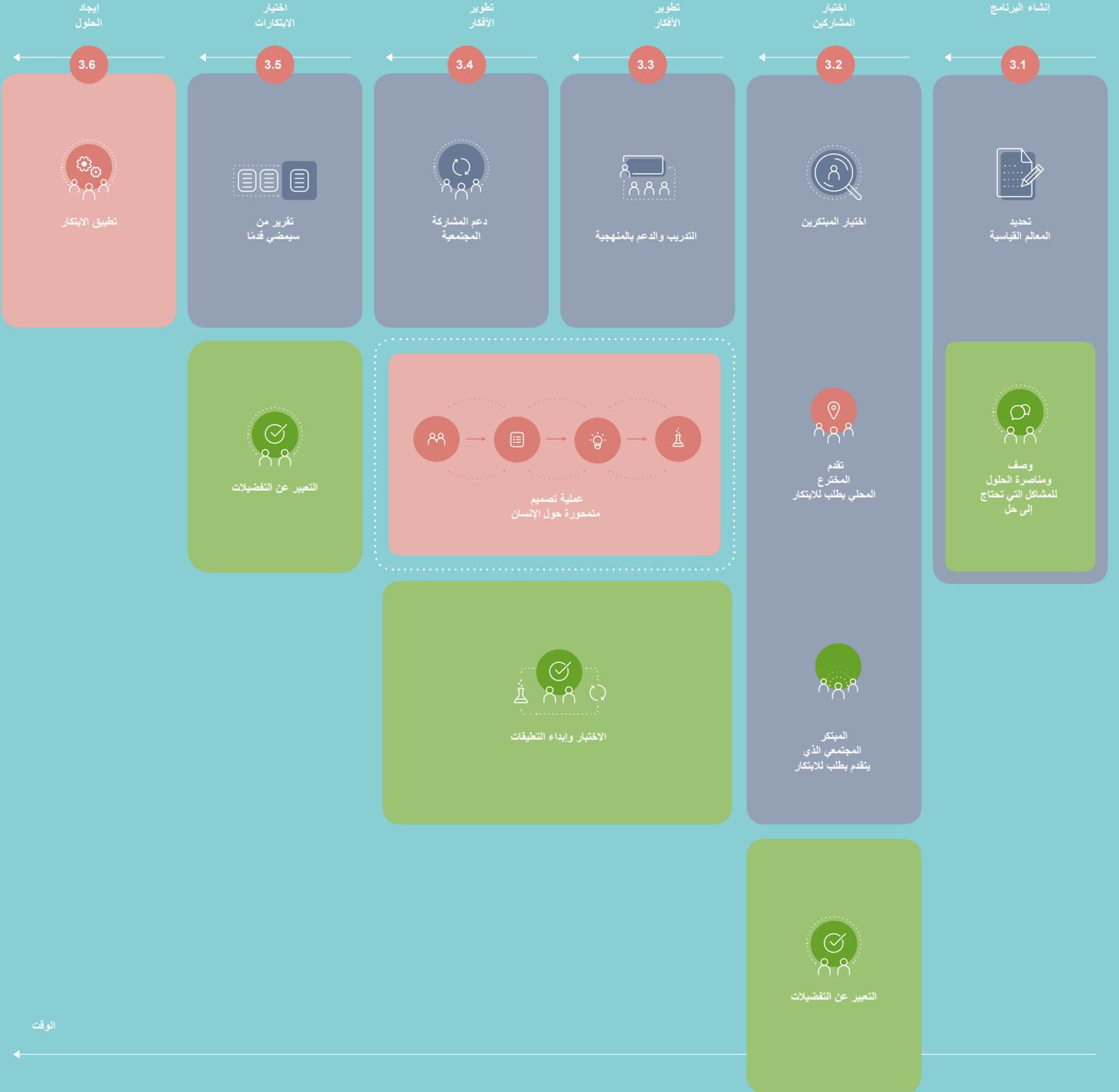
3.1 تحديد المعايير

حاولت المختبرات الخاصة ببرنامج التأهب للكوارث وحالات الطوارئ الأربع أن تحدد مجالات أوسع للمشاكل للمبتكرين في مختبراتهم من خلال مناقشات مفتوحة موسعة وعمليات صنع قرارات مفتوحة وغالبًا تتبع بنية اللجنة. وقد تطلب هذا اختيار الأماكن بعناية وتحديد الأولويات بشأن اللغات المحلية في المختبرات. وأكدت المختبرات في كينيا واليابان والأردن جميعها على أهمية تخصيص وقت للحديث مع الناس وتحديد أماكن المختبرات وسط المجتمعات المحلية والعمل مع متطوعين من المجتمع المحلي موثوق فيهم. استخدمت معظم المختبرات خليط من الاستبيانات والمناقشات الجماعية المركزة وحلقات العمل والاجتماعات غير الرسمية لجمع آراء المستخدمين. وصممت هذه الأساليب لتعثر على مواضع الشكوى في الحلول الحالية ولتحديد الأسباب المحتملة وراء كل شكوى. وغالبًا ما استخدمت الرسوم الكاريكاتورية والرسوم للمساعدة في ضمان شرح المشكلات تم شرحها بالرسم التوضيحي بدلاً من استخدام اللغة والتي قد يساء فهمها (بالرغم من العديد ممن يجرون المقابلات لاحظوا أن الرسوم التوضيحية قد تكون محيرة بنفس المقدار إذا لم توضع في السياق)

اضطلعت المختبرات بدور مهم في تهيئة الظروف اللازمة لعملية الابتكار. ويتضمن هذا توفير التمويل وتقديم خدمات وموارد تقنية وتيسير عمليات التواصل بين المبتكرين والمستخدمين من أفراد المجتمع المحلي. وكان من المهم للمختبرات أن تعي ديناميات القوة التي تؤثر في العملية: العلاقات بين المبتكرين والمستخدمين من أفراد المجتمع وبين المختبرات والمستخدمين من أفراد المجتمع وبين المبتكرين والمختبرات. ويُعد هذا الأمر مهمًا لا سيّما في مناطق الأزمات بسبب عدد العوامل المختلفة التي تؤثر في علاقات الناس وكذلك بنية السلطة التاريخية لنظام العمل الإنساني وزيادة هشاشة المجتمع المحلي.

وكان النهج المتبع في إعداد لتهيئة المختبرات والمراحل الأولى من اشتراك المختبرات مع المجتمعات المحلية مهمة لتهيئة الظروف اللازمة. وبكل عناية، وضعت المعامل في اعتبارها الأماكن والمساحات التي سيلتقون فيها بالناس واللغات التي سيستخدمونها وكيف سيجعلون العملية تتماشى مع الظروف (انظر مربع 3). ومن البداية، تم إطلاق أسماء محلية على المختبرات الخاصة ببرنامج التأهب للكوارث وحالات الطوارئ، حيث ترجم الموظفون المصطلح "ابتكار" (فعلي سبيل المثال مفهوم "الاستحداث" في البنغالية و"اكتشاف" بلغة التغالوغ) ويعيرون عن معنى مكان المشاركة والترحيب بكلمة "المختبر" (فعلي سبيل المثال "مكاني" في اللغة العربية أو "مكان للتجمع والمشاركة" في السواحلية)

تصميم متمحور حول الإنسان: قطعة واحدة من أحجية المشاركة



هناك العديد من عناصر التصميم الكلي للبرنامج التي تؤثر على جودة عملية التصميم المتمحورة حول الإنسان في الابتكار الإنساني. يبدأ هذا في وقت مبكر جدًا، مع أول بلاغ بشاركه البرنامج، والشكل الذي يتخذه، واللغة التي يستخدمها، والقتاة التي يشارك من خلالها. ستكون بعض قرارات العملية هذه في يد المؤسسة التي تدير البرنامج، والبعض الآخر سيكون في أيدي المجتمع المتأثر الذي يتحكم بالتصميم، والبعض الآخر في أيدي المبتكرين، بغض النظر عن خلفياتهم. لتنفيذ المنهجية جيدًا، يجب أن تكون المنظمة الداعمة على دراية بكيفية تناسب هذه العناصر معًا والتأثير على بعضها البعض طوال العملية.

المختبرات

المجتمعات المتضررة من الأزمات

المبتكرون



المربع 3: اللغة

تُعدّ اللغة تحديًا متواصلًا من التفاعل الهادف مع المجتمعات المتأثرة في البرامج الإنسانية. أكدت المؤلفات مجددًا أن عدم إعطاء الأولوية للغات المحلية يعيق تقدم أنشطة التعريب والابتكار ويمنع المشاركة الفعالة للمجتمعات المتأثرة والجهات الفاعلة المحلية.

وشملت المنظمات في هذه الدراسة جميع عمليات الابتكار المصممة والمناهج التي قُدمت باللغة المحلية. كانت الغالبية العظمى من الموظفين والمرشدين تتحدث باللغات المحلية، وتمت ترجمة جميع الوثائق الرئيسية. ففي الأردن، على سبيل المثال، أوضح أحد المبتكرين:

"كانت لغة العمل هي اللغة العربية داخل مختبر ماهالي للابتكار وكانوا حريصين للغاية على ترجمة كل شيء إلى اللغة العربية. كان الأمر مهمًا جدًا، حيث كنا جميعًا متقنين ومتفهمين. لم يدرجوا اللغة الإنجليزية حتى في معايير الاختيار."

كانت ترجمة المصطلحات والمفاهيم التقنية حول التصميم الذي يركز على الإنسان والابتكار وريادة الأعمال إلى اللغات المحلية بمثابة تحدٍ لجميع المختبرات. خلال المقابلات، استخدم المبتكرون من الأردن مجموعة متنوعة من المصطلحات الإنجليزية مثل هاكاثون *hackathon* ومخيم التدريب *bootcamp* وسباق التصميم *sprint design* أثناء شرح العملية. وكما يبين أحد المبتكرين:

"لقد سمحوا لنا بالكتابة باللغة العربية طوال الوقت وأخبرونا أن تركيزنا يجب أن يكون على المحتوى والمعلومات والمنتج الذي نريد تقديمه ويجب ألا ينصب تركيزنا على اللغة الإنجليزية. وعلى الرغم من أن لغة الأعمال والابتكار هي اللغة الإنجليزية، إلا أنهم لا يزالوا يركزون على ما نقوم به والكتابة باللغة العربية."

عملت المعامل بجد لجعل عملية التصميم المتمحور حول الإنسان ملائمة ثقافيًا في سياق مختلف. على سبيل المثال، تُترجم اللغة البنغالية التي يتحدث بها كثير من المبتكرين في بنغلاديش مفهوم "المخاطرة" إلى مفهوم "وضع المرء نفسه في موقف حرج". تطلب هذا الأمر تكييفه بحيث يتواءم مع لغة تنقل فكرة "جرب شيء جديد" بدلاً من فكرة "الانعدام الأمان".

وبالمثل، في كينيا، لاحظ الموظفون أنه كان من الصعب في البداية على أفراد المجتمع فهم الغرض من المختبر والرد على دعوة الأفكار. مع مرور الوقت، قدم موظفو المختبر تدريبًا للرد على الأسئلة والاحتياجات ومستوى التعليم والخبرة لدى المبتكرين. أفاد الموظفون بأن:

"علينا أيضًا أن نكون على دراية بمستوى التعليم في المجتمع، وتحديدًا النساء، في جميع المراحل."



والى جانب العمل في المختبر، واصلت أديسو تقديم المساعدات الإنسانية المنتظمة، بما في ذلك تلبية الاحتياجات الأساسية العاجلة من خلال برامج التحويلات النقدية. وعلى الرغم من أن الناس استغرقوا وقتاً طويلاً لفهم آلية عمل المختبر أو الوثوق بها، شعر الموظفون أن علاقة أديسو الحالية مع المجتمعات المحلية ساعدت في بناء الثقة اللازمة لتشجيع الأفراد على الانخراط في عملياتهم. ومع ذلك، ظلت إدارة التوقعات حول ما يمكن أن يقدمه برنامج الابتكار تمثل تحدياً.

فلقد تناول كل من مختبر DEPP Maarifa Kona في كينيا و mLab المستقل في مالوي التحديات الإضافية للعمل في المواقع الريفية، حيث توجد خبرات أقل في عمليات الابتكار الرسمية وموارد أقل وبنية تحتية أقل تطوّراً (مثل ملكية الهواتف الجوّالة أو الاتصال بالإنترنت). في كلتا الحالتين، أعرب السكان المحليون عن شكوكهم حول مدى فائدة المشروعات واستغرق الأمر وقتاً طويلاً حتى يتقبل أعضاء المجتمع المحلي تلك المنظمات. ستجري مناقشة ذلك بشكل أكبر في ورقة قادمة حول الدعم المعتمد على المختبرات لأصحاب الابتكارات على المستوى الشعبي.

منذ البداية، كانت مواقع الاجتماعات مع أعضاء المجتمع المحلي مهمة لخلق بيئة منفتحة يسهل الوصول إليها. فعلى سبيل المثال، استضافت معامل أودفاباني في بنغلاديش لقاءات تجريبية لأعضاء المجتمع المحلي في المقاهي المحلية. وبالمثل، أراد مختبر ماهالي في الأردن أن يضع نموذجاً غير تقليدي من العلاقات مع المجتمع المحلي مقارنة بالمنظمات غير الحكومية الأخرى. فوقع الاختيار على منازل الناس والحدائق للمشاركة الأولية، لجعل اللقاءات غير رسمية ويسهل الوصول إليها.

وكان على المختبرين أن يديرا بعناية التوقعات المتعلقة بالمسؤول عن وضع الحلول. في كينيا، على سبيل المثال، كانت المنظمة المضيفة أديسو تعمل في منطقة غاريسا لسنوات عديدة وتكثرت الكثير من المتاعب لإيصال فكرة أن المختبر لم يكن مشروع مساعدات تقليدي وأن الحلول الضرورية عليها أن تنبع من داخل المجتمعات المحلية نفسها. كانت المختبرات في كينيا تقع في مناطق تعاني من مشاكل تهدد الحياة وتحتاج إلى تدخل فوري، بما في ذلك نقص الغذاء والماء. وكان من الصعب على موظفي المختبرات إبلاغ الأشخاص بأنه ليس لديهم حلول فورية لهذه المشاكل.





بعقد فريق البحث الميداني في معارف كونا مناقشات مع المجتمع لدعم المبتكرين لمعرفة كيفية وضع منتجهم في السوق وفهم قاعدة عملائهم بشكل أفضل. **معرفة كونا**

3.2 اختيار الابتكارات

هناك ثلاثة أنواع مختلفة من عمليات تصميم متمحور حول الإنسان. تم وصف هذه العمليات بواسطة مختبر MIT D-Lab على النحو التالي:¹⁹

- التصميم من أجل المستخدمين: أي عملية تتضمن مصممين من خارج مجموعة المستخدمين المقصودة
- التصميم مع المستخدمين: عملية إنشاء مشترك بشارك فيه المصمم ومجموعة المجتمع المحلي شريكاً من أجل طرح فكرة
- التصميم بواسطة المستخدمين: المصممون أنفسهم أعضاء في مجموعة المستخدمين المقصودة

استقبلت المعامل عدداً أكبر من المتقدمين من المبتكرين المحتملين أكثر من المتوقع، مما سلط الضوء على الرغبة في المشاركة في حل المشاكل المحلية. دعمت مختبرات برنامج التأهب للطوارئ والكوارث عمليات الابتكار لما يصل إلى 95 فريقاً. فقد نفذت مزيجاً من المشروعات "المصممة من أجل" و"المصممة بواسطة" على النحو التالي: نسبة 63% من 95 فريق ابتكار أولي كانوا من سكان المجتمع المحلي المتأثر، في حين أن نسبة 55% من الفرق التي تخرجت من المشروع كانت من المجتمع المتأثر.

وجد موظفو المختبرات أنه ليست كل المشاكل ولا كل الحلول مناسبة تماماً لتصميم المجتمع المحلي. على سبيل المثال، برزت نوعية المياه الرديئة كتحدي رئيسي في بنغلاديش. يتضمن تصميم حلول جودة المياه مستوى من الخبرة الفنية الذي من المحتمل أن يتطلب مبتكرين لديهم خلفية هندسية أو ذات صلة، وهو الأمر الذي قد يكون في بعض السياقات مهنة أكثر شيوعاً خارج المجتمع المتأثر. بالإضافة إلى ذلك، قد تنطوي معالجة بعض المشاكل على خطورة أقل بالنسبة إلى المبتكرين الخارجيين. ففي الأردن، طُرحت قضية الفساد كمسألة مهمة ولكن إشراك اللاجئين السوريين في عملية عامة لوضع حلول للفساد كان من شأنه أن يعرضهم للخطر.

وبالتأكيد، وبغض النظر عن هوية المصمم، تتطلب جميع الحلول تدخلات وتعليقات من المجتمع المتأثر للعمل في ظل ظروف العالم الحقيقي.

3. تكاليف الفرص للمشاركين في المجتمع المحلي. معظم الناس لا يستطيعون تحمل تكاليف المشاركة في عملية وضع حل ذي تأثير اجتماعي على مدى أشهر أو سنوات بدون إدرار دخل. وكان على المختبرات تمكين المشاركة من خلال توفير نوع من الراتب أو التعويض مقابل الجهد الذي بذله الناس للتوصل إلى حلول.
4. عبء الفشل. وصف المبتكرون من المجتمع المحلي كيفية قيام عملية متمحور حول الإنسان ببناء توقعات لمنهج يحتاجه المجتمع المحلي ويريدونه ولكنه قد لا يكون موجودًا أبدًا. وكان هذا يعني أنه كان من الصعب إدارة توقعات مجموعة المستخدمين. هذا مهم بشكل خاص عندما يكون المبتكرون أنفسهم أعضاء في المجتمع المحلي، لأن خطورة الإحباط و/أو فقدان الثقة يمكن نقله إلى المبتكر، بدلاً من المختبر الذي يستوعب التعامل معه كمنظمة غير حكومية. يمكن أن يكون لذلك تداعيات أوسع على الشبكات الاجتماعية للفرد وعلاقاته الشخصية إذا لم تتحقق الابتكارات أو لم تصبح متاحة للسوق.
5. تملك الملكية الفكرية - وبالتالي أي فوائد مالية مستقبلية - من الابتكارات.²⁰ من ناحية، تخاطر المختبرات بإنشاء عملية "استخراجية" تأخذ الأفكار والمعلومات الحساسة من أفراد المجتمع بدون مقابل. ومن ناحية أخرى، ترغب المختبرات في تطوير ابتكارات مستدامة تقدم قيمة اجتماعية (والتي، على سبيل المثال، قد تكون قابلة للتطبيق من الناحية المالية فقط داخل منظمة دولية غير حكومية كبيرة يمكنها استيعاب الطلب الموسمي).²¹ في الوقت نفسه، قد يستفيد المبتكر من المدخلات الطوعية لعدد كبير من الأشخاص، وفي هذه الحالة قد تكون ملكية المجتمع المحلي هي الأنسب. يعكس القرار بشأن كيفية التعامل مع أفكار المبتكرين مقايضة أوسع بين تلبية احتياجات المبتكرين واحتياجات المجتمع المحلي عمومًا.
- ظهر الإجهاد كمنتج ثانوي مهم لنموذج برنامج الابتكار التنافسي ولكن المتعرض للإغفال بالرغم من ذلك. في بيئة إنسانية معقدة وحساسة، من المرجح أن يكون الأشخاص الأكثر تضررًا من الأزمة الإنسانية عرضة للتهميش الاجتماعي. في البداية، لم يحدد أي من المختبرات طريقة واضحة لدعم المبتكرين الذين يعانون من التوتر والإجهاد. ومع ذلك، فإن عملية الابتكار تتطوي على عدم التأكد من خيارات المشاركين وسبل عيشهم في المستقبل، والضغط المفرط على وقتهم، إذا تم اختيارهم للمضي قدمًا في تطوير وتصميم منتج للمجتمع. لذا، كان يتعين على عملية الابتكار استيعاب بعض هذه الضغوط والشكوك الأوسع نطاقًا أو التعامل معها. خلص مدير المختبرات إلى أنه في هذا النوع من العمليات، يجب اعتبار إدارة الإجهاد والتوتر جزءًا من واجب العناية المفرط.
- أبرزت المقابلات خمسة اعتبارات رئيسية حول تنفيذ عملية متمحورة حول الإنسان عندما يكون المصمم من المجتمع المحلي المتأثر:
1. مد دعوة المشاركة. لاحظت جميع الفرق أن الإطار الزمني الأولي للدعوة ل طرح الأفكار كان قصيرًا للغاية ولم يسمح بفترة مقدّمة لتعريف الناس بمفهوم الابتكار والتواصل حول معايير البرنامج من خلال القنوات ذات الصلة والتي يمكن الوصول إليها وباللغات ذات الصلة.
 2. الاستثمار في طرح الأفكار بشكل أعمق. يجب أن تكون المختبرات أو البرامج التي تعمل مع مصممي المجتمع المحلي على استعداد لاستثمار الوقت والتمويل في مرحلة طرح الأفكار. تستخدم مختبرات برنامج التأهب للطوارئ والكوارث مجموعة متنوعة من الطرق لتحقيق هذا الغرض. على سبيل المثال، أجرى المختبر في بنغلاديش "تجارب لتحفيز الإلهام من خلال نشاط السير" لمساعدة مصممي المجتمع على تطوير الأفكار.

20. تمثل خسارة الملكية الفكرية القيمة أحد الانشغالات الخاصة للعديد من المبتكرين المحليين، وقد نتج عنها تخوف بعض المجتمعات المحلية من مشاركة معارفها مع الأجانب. يعد ميثاق الشعوب الأصلية في آسيا (AIPP) مثالاً لمنظمة مجتمعية تعمل على توثيق المعارف التقليدية المتعلقة بالحرف والنباتات كوسيلة لحماية المصالح الخارجية الخاصة. وتنظم المنظمة العالمية للملكية الفكرية (WIPO) مجموعة متنوعة من المنتديات والورشات التي تجمع الجهات المعنية بالمعارف التقليدية لغرض الحوار وتبادل المعلومات. وقد شرعت كذلك في عملية التفاوض على صك قانوني دولي يتناول قضايا الملكية الفكرية التي تخص المعارف التقليدية.
21. أما مخاطر كولكتيفلي (Collectively) في المملكة المتحدة فقد اتخذت منهجًا مغايرًا، وذلك باستعمال منصة 'الابتكار المفتوح' بحيث لا تنفرد المخابر ولا المشاركون بملكية الأفكار. استفاد المشاركون من تسهيل إنشاء مشروع في مراحله الأولى، لتعطي لهم حرية تطويره فيما بعد وخلق متنوع قابل للتسويق. غير أن الحق في استعمال الفكرة لا يقتصر على أحد، فإذا كان المختبر يعتقد أن الفكرة ستعود بالفائدة على المجتمع المحلي عمومًا فله أن تطورها.

3.3 التدريب والدعم بالمنهجية

كان من الشائع بالنسبة لنهج كل مختبر لفهم السياق وتعريف المشكلة للإمام التام بالممارسات الحالية للمنظمة المضيفة حول مشاركة المجتمع المحلي. تم تنفيذ برنامج مختبرات DEPP Labs بواسطة شبكة من المنظمات غير الحكومية الدولية والمنظمات غير الحكومية الوطنية، حيث نُفذت منظمة مختلفة البرنامج في كل بلد (انظر الملحق 1). تباينت الطريقة المتبعة من مختبر إلى آخر بناءً على السياق والابتكارات والموارد المخصصة لكل مختبر وعلاقتهم مع جمهور الناخبين.

شعر بعض موظفي المختبرات بالارتباك بسبب المفاهيم والأساليب غير المألوفة. لا يتمتع معظم موظفي المنظمات غير الحكومية بخلفية تصميم فني ويحتاجون إلى التدريب والدعم العملي في تنفيذ عملية متمحورة حول الإنسان. وبدون هذا، فإنهم يخاطرون بالعودة إلى الطرق التقليدية والمعروفة للعمل. وجدت طواقم المختبرات والمبتكرون صعوبة في شرح عمليات الابتكار وهذا أدى إلى اختلافات في فهم الناس لمصطلحات مثل "الابتكار" أو "بيان المشكلة". في المقابلات التي أجريناها، استخدم الناس في بعض الأحيان مصطلحات لم يتمكنوا من تعريفها وجدوا صعوبة في شرح العناصر الأساسية للمنهجية.

ستحتاج البرامج التي تنفذ نهج متمحور حول الإنسان إلى توفير مستويات كبيرة من الدعم الفني للمبتكرين الجدد في منهجية التصميم. لذا، طُورت مختبرات برنامج التآهب للطوارئ والكوارث مناهج ابتكار تفصيلية للجمهور منخفضة القراءة والكتابة، تهدف إلى خفض الحاجز أمام التصميم من خلال ترجمة المنهجيات الرئيسية إلى اللغات المحلية مع وضع المفاهيم في سياقها.

كان أحد الاعتبارات المهمة لمديري برنامج مختبرات برنامج التآهب للطوارئ والكوارث هو مدى إمكانية تكييف منهجية متمحورة حول الإنسان مع سياقات مختلفة. تم دعم المختبرات الأربعة من قبل فريق برنامج عالمي قام بتطوير الموارد ودعم تنفيذ منهجية متمحورة حول الإنسان. كان فريق البرنامج يهدف إلى تعزيز الالتزام بمنهجية متمحورة حول الإنسان مع السماح أيضاً للمختبرات باتخاذ قراراتها الخاصة حول كيفية تنظيم دعم الابتكار وتنظيمه. وهذا يعني اختلافات كبيرة في كيفية تنفيذ الأربعة مختبرات لمنهجية متمحورة حول الإنسان. علاوة على ذلك، كان من الشائع بالنسبة لفريق المختبرات أو المنظمات أن تنفذ بعض أجزاء المنهجية دوناً عن غيرها، وأن تتكيف الفرق مع أساليب معينة لتناسبها. وصف موظفو المختبرات ثلاثة اعتبارات متعارضة: الدقة المنهجية والملكية المحلية للعملية والأهمية السياقية.



يوجد هنا سؤال مفتوح حول مدى رغبة المستخدمين من المجتمعات الأوسع نطاقاً في المشاركة في عمليات الابتكار على أساس مستمر، وخاصة في الأنشطة اليومية. في الواقع، تشير تجربة مختبرات برنامج التأهب للطوارئ والكوارث إلى أنه من الممكن المبالغة في تقدير مدى رغبة المجتمع المحلي في الوصول إلى جميع جوانب العملية. وصف العديد من المتطوعين الذين تمت مقابلتهم في هذه الدراسة كيف انخرطوا بشدة في العملية واستمتعوا بحس انتمائهم إلى المجتمع الذين يعيشون فيه. ولكن بوجه عام، وجد مديرو المختبرات أن ممثلي المجتمع المتطوعين ظلوا مشاركين فقط عندما كانت الابتكارات ذات قيمة لهم وكان لهم دور واضح فيها مثل تقديم الملاحظات للمبتكرين أثناء ورش العمل أو التوجيه أو إجابة برامج الفصول.

كانت هناك أيضاً أفكار مختلفة حول ما إذا كان ينبغي مكافأة الأشخاص الذين يقدمون تعليقات المستخدمين عن عملهم ومقدار هذا المبلغ. على سبيل المثال، لم يرغب مختبر معرفة كونا في كينيا في أن يُنظر إليه على أنه منظمة خارجية تقدم المساعدة، لذا طلب من الناس أن يتطوعوا بوقتهم بحرية للمشاركة في اللجان المجتمعية ولجان الاختيار وكمشرفين. شعر مديرو المختبرات أن هذه الخطوة كان لها ميزة تعزيز الإحساس بالملكية للمختبرات والمشروعات. في المقابل، استفاد مختبر أودفاباني في بنغلاديش وتوكلاس في الفلبين من موقعهما كمقدمي مساعدات. قدم مختبر أودفاباني فحوصات طبية مجانية وتدريباً مجانيًا لأعضاء المجتمع المحلي في مكان المختبر من خلال المنظمة الرائدة التابعة له أمانة مستشفيات مجتمع داهাকা. فقد شعر القائمون على المختبر أن هذا أضاف قيمة للمتطوعين وتحقق من صحة العملية لمجتمع مستخدمي المستشفى. قام مختبر ماهالي في الأردن بإضفاء الطابع الرسمي على دور لجنة المجتمع وشبكات التواصل مع المتطوعين، وجميعهم حصلوا على رواتب مقابل دعمهم للمشروع. ومع ذلك، لم يتم تعويض الأفراد المشاركين في اختبار النموذج الأولي أثناء البحث الميداني.

استفادت المختبرات من وجود أعضاء فريق محلي يتمتعون بفهم قوي للمنهجية ويمكنهم توجيه العملية. على سبيل المثال، كان لدى مختبر ماهالي في الأردن أعضاء في الفريق على دراية بعمليات متمحورة حول الإنسان وكانوا قادرين على توجيه لقاءات الإفطار غير المنظمة وتسجيل المحادثات بطريقة مكنتهم من تمثيل بيانات المشاكل التي يمكن لأعضاء المجتمع الأوسع التصويت عليها. كما أنهم صمموا النهج المتبع في صياغة المشاكل والمناهج الخاصة بعمليات التفكير في التصميمات، بالإضافة إلى توفير التسهيلات وأشكال الدعم الفني المباشرة للفرق أثناء سير العملية. بدون هذا النوع من الدعم، نُفذت المختبرات الأخرى عملية متمحورة حول الإنسان بشكل أكثر مرونة.

وأخيراً، وعلى الرغم من أهمية دور التدريب، ولكنه لم يكن كافياً بمفرده. كان على المبتكرين تجربة النماذج الأولية والاختبار من أجل تجربة الطريقة التي أدت إلى معرفة حلولهم. إلى جانب الدعم الفني، علمت المختبرات أنها بحاجة إلى تطوير إجراءات تنظيمية جديدة للوصول بسرعة إلى الأموال لشراء المواد اللازمة للمبتكرين لطرح نماذجهم الأولية.

3.4 دعم المشاركة المجتمعية

أنشأ كل مختبر من المختبرات هياكل لدعم المشاركة المستمرة مع المستخدمين، وأضاف مجموعة من الأساليب بما في ذلك لجان المجتمعات المحلية والأيام التجريبية والتفاعل مع قادة المجتمع المحلي. وصف موظفو المختبرات أربعة اعتبارات:

- المدى الذي يريد المستخدمون الاشتراك فيه
- مكافأة المستخدمين
- نطاق أو عمق مشاركة المستخدم
- تحقيق التوازن بين الجنسين



يُجرب مختبر أنيا للتصميم ابتكاره للتأهب في العالم الافتراضي للكوارث مع أطفال المدارس. مختبر توكلاس

لقد تأتى الأشخاص الذين أجريت معهم مقابلات قبل اتخاذ قراراتهم المتعلقة بالأجور، وحول كيف تكيفت أساليبهم خلال مدار برامجهم. من ناحية، تحدّث موظفو المختبر عن رغبتهم في تجنب استغلال المشاركين، من خلال توقع أن يخصّصوا قدرًا من وقتهم بلا مقابل. ومع ذلك، فقد كانوا يأملون أيضًا في أن تشارك الأطراف المعنية لأن المختبر تم تقييمه وتم اعتبار الحلول مهمة. لاحظت المختبرات أنّ المتطوعين كانوا مهتمين فقط بالحفاظ على المشاركة في الابتكارات التي تحلّ المشاكل التي تهتمهم شخصيًا.

ويمكن للمبتكرات ومجموعات التغذية الراجعة إنتاج حلول تلبي الاحتياجات الخاصة بالنساء المتضررات من الكوارث، والتي قد لا تلقى اهتمامًا لولا ذلك. إلا أن المخاطر لاقت صعوبة في الحفاظ على التوازن الجنساني في نشاطاتها. حيث أفاد مدير المخبر بأنه كان للنساء اللاتي وظّفهن أولويات متزامنة ومسؤوليات منزلية أكثر، وبأن بعضهن كنّ غير مرتاحات بالعمل في بيئات مختلطة. زاد المختبر في كينيا نسبة مشاركة الإناث في جميع العمليات بإجراء مقابلات خاصة بالإناث ليتسنى للمبتكرات التعامل معهنّ على حدة. وكان توظيف الإناث العاملات في تعبئة المجتمع المحلي تكتيكيًا مهمًا لإشراك النساء. وتم تقديم رعاية الأطفال في الأردن خلال مخيمات التدريب والهاكاثونات للتمكين من المشاركة.

وتم الحفاظ على الاهتمام بالابتكارات من خلال أيام تجريبية أمكن خلالها للناس الحضور ورؤية الحلول التي تم تطويرها. وقد ثبتت أهمية هذه الأيام التجريبية في إدامة المشاركة. وعلى سبيل المثال، نشرت مخبر **"Maarifa Kona"** في كينيا الخبر على برامج الراديو، داعية السكان المحليين إلى حضور الأحداث التجريبية ورؤية النماذج الأولية والعروض. وجاءت الردود لهذه الدعوة إيجابية، حيث حضر الحدث التجريبي في غاريسا أكثر من سبعين شخصًا، بما في ذلك ممثلون حكوميون محليون. وكننتيجة لهذا، طلب الكثيرون من المختبر إصدار نداء عام آخر لتلقي الأفكار. قدّم المختبر معلومات ومطويات حول المختبر وكيف أن المبتكرين من المجتمعات المحلية كانوا يطورون النماذج الأولية، والتعاونيات والمشاريع حديثة النشأة لزيادة المرونة.

وثبت أنه من غير العملي الحفاظ على مشاركة مجموعة كبيرة من الناس من مختلف فئات المجتمع طوال مراحل التصميم والاختبار. غير أن العديد من مديري المخبر شددوا على أهمية إشراك قادة المجتمع في مشاريع الابتكار. ساعد إشراك قادة المجتمع المحلي في كينيا المبتكرين على تبين كيفية استجابتهم للتغذية الراجعة والتصدي للتصور الذي يقضي بأنهم منظمات غير حكومية 'استخراجية' في تعاملهم مع المشاركة المجتمعية. وقد أوضحت الأبحاث سابقًا بأن إشراك قادة المجتمع المحلي في مشاريع الابتكار يمكن أن يساعد على خلق رأس المال الاجتماعي والعمل كرمز للتغيير. وعليه فإنه من الأرجح أن تشارك المجتمعات المحلية مجانًا وبالترام عالٍ لجعل المشاريع مستدامة.²²

22. ماري مارتيسكاينن، 2016. 'دور قيادة المجتمعات المحلية في تطوير الابتكارات الشعبية'، سلسلة ورقة عمل وحدة بحوث السياسات العلمية (SPRU) أكتوبر 2010، وحدة بحوث السياسات العلمية، كلية إدارة الأعمال لجامعة سايبكس.

5.3 تقرير من يبدأ

هناك اعتبارات أخلاقية فريدة للعمل مع المجتمعات المتضررة لتطبيق عملية تصميم متمحور حول الإنسان. تم إجراء المقابلات الخاصة بهذه الدراسة مع المبتكرين في الأردن قبل يوم أو يومين فقط من تقييم نماذجهم الأولية وعرضها النهائي، وقد كانوا متوترين بشأن عرض أفكارهم بنجاح كافي لتكون مؤهلة لمرحلة الحضانه. لم يكن من الواضح ما كانوا ليفعلوا إذا لم يتم اختيارهم. هذا ما أثار سؤالين محوريين متصلين:

- ما هي توقعات فرق الابتكار بخصوص ما إذا كان سيتم اختيارهم أم لا للحصول على مزيد من الدعم، وكيف يجب إدارة هذه التوقعات؟
- ماهي توقعات المستخدمين النهائيين (بخصوص تطوير الابتكارات) وكيف يجب إدارة هذه التوقعات؟

عكس القرار بشأن كيفية التعامل مع أفكار المبتكرين موازنةً أوسع بين تلبية احتياجات المبتكرين واحتياجات المجتمع المحلي عمومًا. في البيئات الإنسانية، تكون أولوية مصممي الابتكارات إيجاد حل لمشكلة يواجهها المجتمع المحلي. بينما تهدف عمليات الابتكار التجارية إلى تحقيق أكبر قدر من العائدات المالية، تهدف عمليات الابتكار الاجتماعية إلى تناول المشاكل على نحو يخلق قيمة اجتماعية. غير أن إيجاد حل ليس كافيًا بمفرده. بل يجب على المبتكر أن يجد كذلك نموذجًا تجاريًا مناسبًا لدعم الابتكار. وهذا قد يتضمن مخطط "اسفل الهرم" (أين يباع المنتج أو الخدمة بهامش ضئيل جدًا)، أو البيع لحكومة أو منظمة غير حكومية أو الحصول على منحة تمويل. وأيًا كان الاختيار فإنه من العسير بناء مشروع مستدام لدعم ابتكار ما.²³ بينما قد يجد بعض المبتكرين سبيلًا لتحقيق الاستدامة دون دعم المخبر، من الراجح أن تكون هناك حاجة إلى بعض من الاستثمار الخارجي خلال المراحل المبكرة. هذا يعني أن المخبر تُشرك ممثلي المجتمع المحلي في عمليات ذات نتائج غير مؤكدة.

23. لمزيد من المعلومات حول نماذج المشاريع للابتكار في المجتمعات المحلية، اطلع على غراي وآخرون (2019). نماذج مشاريع للمبتكرين الذين يعملون في الاستجابة للأزمات وبناء القدرة على التحمل. مختبرات برنامج التأهب للطوارئ والكوارث للابتكار (DEPP Innovation Labs)



6.3 تطبيق الابتكار

لا تشرح إلا قليل من نماذج التصميم المتمحورة حول الإنسان التي تصفها المؤلفات كيفية تطبيق منتج أو خدمة تصميم متمحور حول الإنسان بعد تصميمه واختباره. ويمكن القول بأن هذا أهم جزء في العملية بالنسبة للمبتكرين الإنسانيين، وهذا ما يسمح للمجتمع المحلي بتحقيق الفائدة من عملية الابتكار. وتتلق عملية التصميم في جوهرها بخلق حلّ يستحسنه



الشخص الذي يحتاجه. في عالم السعي للربح، يتحول الابتكار المستحسن إلى طلب مرتفع ونجاح تجاري. لكن في مجال العمل الإنساني، لا يستطيع الذين يحتاجون الابتكار في غالب الحالات دفع ثمنه. وهذا ما يشير إلى أن المنظمات التي تطبق عملية تصميم متمحور حول الإنسان قائمة على قدر كبير من التعاون يجب أن تمتاز بالتزام أكبر لإيجاد سبل لتطبيق الخدمات أو المنتجات -إضافة إلى توفير الموارد للقيام بذلك.



النتائج

اختارت مخابر برنامج التأهب للطوارئ والكوارث (DEPP Labs) نهجًا يقوم على التصميم المتمحور حول الإنسان لتطوير الابتكارات من أجل تحسين المرونة والتأهب لدى المجتمعات المحلية. ولم يكن الهدف من ذلك تحقيق "تغطية" لكامل السكان المتضررين، بل التعامل بشكل مُجدٍ مع مجموعات أصغر من الأشخاص العاملين على ابتكارات تتمتع بإمكانية خدمة احتياجات مجموعة أكبر. وحتى في حال فشل الابتكارات في إحداث تأثير على المجموعة، سيكون أولئك الذين شاركوا فيها قد جربوا على الأقل عملية وثقافةً من الابتكار يمكن توظيفها في نشاطاتهم المستقبلية.

أبرزت التجارب التي عاشتها المختبرات بأن الناس يرغبون في إحداث التغيير، وفي فعل شيء من أجل مجتمعاتهم وفي القيام بشيء يهتمهم. وبالفعل، تقدّم أكثر من ألف مبتكر مُحتمَل بطلب لحل مشكلة محلية من خلال مختبرات برنامج التأهب للطوارئ والكوارث في غضون أشهر. وكان التحدي الذي واجهته مختبرات برنامج التأهب للطوارئ والكوارث هو توجيه هذا العمل الإيجابي بصورة تحترم وقت الناس، وتدير توقّعاتهم، وتقدّم وضوحًا في الأدوار وتضمن استقلاليتهم وملكيّتهم لأفكارهم وابتكاراتهم.

في حال فشل الابتكارات في إحداث تأثير على المجموعة، سيكون أولئك الذين شاركوا فيها قد جربوا على الأقل عملية وثقافةً من الابتكار يمكن توظيفها في نشاطاتهم المستقبلية.

كانت الموازنة بين الاستثمار في قدرة أفراد المجتمع المحلي على الابتكار وخلق نماذج أولية معتمدة يمكن تطبيقها على نطاق واسع توتّرًا جوهريًا في المشروع. وكانت هذه الأولويتان متوافقتين أحيانًا. غير أن القيود الوقتية والمالية للمختبرات جعلت من اختيار إحداها ضرورة في الغالب. وكما أشار أحد مديري المخابر:

"هذا توتّر لم يتم حلّه بعد - الأمر مزيج بين كليهما، وتتعلق كثير من القرارات التي نتخذها بالموازنة بين الأمرين."

يجب أن تأخذ المنظمات التي تتكفل بتيسير عملية التصميم المتمحور حول الإنسان بعين الاعتبار ديناميات أربعة علاقات مختلفة هي: فيما بين أفراد المجتمع المحلي وطاقم المختبر، وفيما بين أفراد المجتمع المحلي والمبتكرين، وفيما بين المبتكرين وطاقم المختبر وداخل فرق الابتكار في حد ذاتها. ستختلف مستويات السلطة، والتمويل وصلاحيّة اتخاذ القرارات من منطقة إلى أخرى. غير أنه يجب على المختبرات في جميع الحالات أن تنظر بعناية في الكيفية التي ستأثر بها هذه الديناميات العلنيّة على عملياتها ومناهجها. ستكون الديناميات حساسةً بشكل خاص في المناطق التي تعرف نزاعات أو تهميشًا مزمنًا لمجموعات معيّنّة.

تساؤلات بحثية عالقة

يجب أن تركز الأبحاث مستقبلاً على التجربة من منظور أفراد المجتمع المحلي المشاركين، بما في ذلك:

- أي أجزاء العملية كانت الأكثر تحويلية؟
- ماهو النموذج الواقعي للأعمال الحرة أو للتأثير الاجتماعي للمبتكرين ذوي الدخل المنخفض الذين يواجهون مصادر مختلفة للتوتر والضغط في حياتهم، ولا يتمتعون بمجال لعدم اليقين أو المخاطرة، أو لا يملكون التأمين المادي لذلك في خضم البيانات التي تعاني من صراعات أو كوارث؟
- كيف يمكن لعمليات الابتكار المصممة والمسيرة محلياً موازنة حل مشكلة في المجتمع المحلي مع الاعتبارات التجارية التي تحيط بتوسيع نطاق الحل؟

الملحق 1: مختبرات برنامج التأهب للطوارئ والكوارث

<p>معرفة كونا، مختبر برنامج التأهب للطوارئ والكوارث في كينيا</p> <p>تعريف المشكلة: مركز المختبر على سبل العيش والأمن الغذائي وإدارة المياه وحماية الماشية.</p> <p>العناصر الأساسية: كان يوجد معملان في جاريسا ومرسبات، في المعهد الوطني للعلوم والتكنولوجيا والبيحة الكاثوليكية على الترتيب. ترأس هذا الائتلاف أديسو (منظمة غير حكومية في كينيا)، بالشراكة مع ماستر كارد (خبرة في الإدماج المالي وآليات التمويل الرقمي) و iHub (خبرة في مناهج الابتكار).</p>	<p>ماهالي، مختبر برنامج التأهب للطوارئ والكوارث في الأردن</p> <p>تعريف المشكلة: مركز المختبر على ثلاثة مجالات موضوعية واسعة - وهي سبل العيش والرعاية الصحية والتعليم.</p> <p>العناصر الأساسية: تم إدارة مختبر ماهالي بواسطة لجنة الإنقاذ الدولية. وكان مختبر ماهالي يبحث عن "صناع التغيير"، مؤكداً أن العثور على الشخص المناسب كان أكثر أهمية من إيجاد الفكرة الصائبة. لقد أجرت ثلاثة سباقات تصميم مدتها عشرة أسابيع ركزت على المشكلات الاجتماعية المختلفة، مع كل مجموعة من المبتكرين الجدد. تلقى المتسابقون النهائيون التمويل وستة أشهر من الحضانة.</p>
<p>أودفاباني، مختبر برنامج التأهب للطوارئ والكوارث في بنغلاديش</p> <p>تعريف المشكلة: مركز أودفاباني على التفاعل بين الرعاية الصحية والبنية التحتية المبنية، لكنه استجاب أيضاً لكوارث محددة في كل موقع مثل الحرارة الشديدة والحريق.</p> <p>العناصر الأساسية: قاد المختبر مستشفى دكا المجتمعي، وهو منظمة مكثفية ذاتياً ذات روابط قوية في المجتمع المتأثر بالكوارث. كان لمختبر أودفاباني في بنغلاديش مساحة معمل دائمة في كوريل (أكبر مستوطنة حضرية غير رسمية في دهاكا) ويتم تشغيله من خلال فريق مختبر متنقل في ثلاث بيئات أخرى معرضة لخطر الكوارث.</p>	<p>توكلاس، مختبر برنامج التأهب للطوارئ والكوارث في الفلبين</p> <p>تعريف المشكلة: عالجت الابتكارات مجموعة واسعة من المشكلات بما في ذلك الانهيارات الأرضية والفيضانات والجفاف والزلازل والأعاصير وهبوب العواصف والنزاعات المسلحة.</p> <p>العناصر الأساسية: عقدت توكلاس دعوة مفتوحة للأفكار في 17 منطقة عبر 50 جلسة مفتوحة ووسائط التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام الجماهيرية ونشرها من خلال الشبكات الوطنية. قام اتحاد مؤلف من أربع منظمات غير حكومية بإدارة مختبرات في أربعة مناطق مختلفة من البلاد، والسفر إلى مبتكرها أو تقديم الدعم عن بُعد.</p>



تعتبر مختبرات الابتكار لبرنامج التأهب للكوارث وحالات الطوارئ بمثابة برنامج مدته سنتان يهدف إلى تعزيز الابتكارات التي تعالج المشكلات الرئيسية التي تواجه المجتمعات المعرضة للكوارث، وفي النهاية رفع مستواها. تتبنى منهج يركز على المجتمع، وهذا يعني أن الأشخاص والمنظمات المتضررة من الكوارث تشارك في وضع وتطوير وتنفيذ الحلول، مما يساعد على ضمان ملاءمتها.

هل أنت مهتم بمعرفة المزيد عن البرنامج والمختبرات والمبتكرين لدينا، بما في ذلك فرص دعم المبتكرين لتوسيع نطاق أفكارهم أو نشرها؟

قم بزيارة موقعنا startnetwork.org أو أرسلنا عبر البريد الإلكتروني DEPPLabs@startnetwork.org.



startnetwork.org



DEPPLabs@startnetwork.org



مختبرات برنامج التأهب
للطوارئ والكوارث للابتكار

ورقة البحث

التصميم المُتمحور حول المجتمع والابتكار في المجال الإنساني

فرص وتحديات الاستفادة من التصميم المُتمحور حول الإنسان وتحقيق
المزيد من الابتكار الإنساني الفعال