

## تعزیز مهارة الابتكار

# المحتويات

عنصر  
الاكتشاف

عنصر الفهم

مقدمة

عنصر التجسيد

هناك العديد من المتغيرات لعملية التفكير التصميمي (Design Thinking) المستخدمة اليوم، وتحتوي على ثلاثٍ إلى سبع مراحل. ومع ذلك، فإنّ جميع أشكال التفكير في التصميمي متشابهةٌ للغاية.

عناصر إطار التفكير التصميمي:

3. التجسيد

2. الاكتشاف

1. الفهم

تدرج المراحل التالية في عناصر إطار التفكير التصميمي:



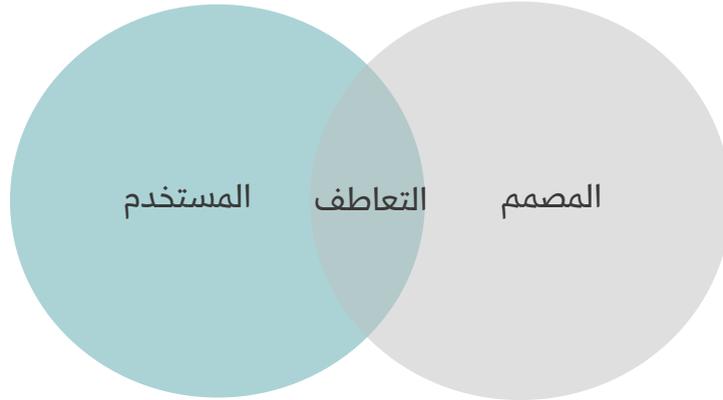
من المهم أن نلاحظ أنّ المراحل ليست متتابعة دائماً، ولا يتعين عليك اتباع أيّ ترتيبٍ محددٍ، فيجب ألا تُفهم المراحل كعملية هرمية أو خطوة بخطوة، بل يجب أن ننظر إليها على أنها نظرةً عامةً على الأوضاع أو المراحل التي تساهم في مشروعٍ مبتكرٍ، بدلاً من الخطوات المتسلسلة.

## عنصر الفهم

من خلال هذا العنصر نتعرف على مرحلة التعاطف، وهذا عن طريق البحث والتحدث إلى الخبراء لفهم من الذين نصمّم من أجلهم. لذلك من المهم تحديد أصحاب المصلحة وإنشاء ملف تعريف المستخدم من خلال التركيز على المستخدم يشمل -على سبيل المثال لا الحصر- المعلومات التالية:

- ❖ من هو المستخدم؟
- ❖ هل لديك أكثر من مجموعة مستخدم واحدة؟
- ❖ بناء مجموعة الديموغرافية الخاصة بك؛ هل توجد أوجه مشتركة بين مجموعات المستخدمين لديك؟ هل هذه القواسم المشتركة مهمة؟
- ❖ ما الجزء من معلومات الملف الشخصي للمستخدم الذي يهم لخدمة منتجك؟

التعاطف هو قدرة صاحب المشروع على رؤية الأشياء من خلال أعين العملاء، وإنشاء فهمٍ مشترك لمن يكون العميل وتنمية الوعي بالمشكلة التي يشاهدونها.



مثلا لو كنت تعمل على تحسين تجربة المستخدم، عليك تفهم احتياجاتهم عن طريق:

- التحدث إلى مجموعة من المستخدمين الفعليين
- مراقبة ما يفعلونه، وكيف يفكرون، وماذا يريدون
- التساؤل عن "ما الذي يحفز أو يشجع المستخدمين؟" أو "أين يشعرون بالإحباط؟"

الهدف:

جمع الملاحظات التي محورها التعاطف مع المستخدمين ووجهات نظرهم، حيث أن التعاطف يتطلب القيام بالأبحاث لتطوير المعرفة حول ما يفعله المستخدم وما يقوله وكيف يفكر وبماذا يشعر.

### خريطة التعاطف

تساعد خريطة التعاطف على:

02 اكتشاف الثغرات في معرفتك الحالية وتحديد أنواع البحوث اللازمة لمعالجتها

01 تحديد من هو المستخدم أو الشخصية

04 تصنيف وفهم البحوث النوعية للمذكرات البحثية، وإجابات الاستطلاع وغيرها

03 تجميع خرائط التعاطف لإنشاء شخصيات تحاكي المستخدمين الفرديين

التواصل مع مستخدمٍ أو أشخاص آخرين:

خريطة التعاطف هي طريقة سريعة لتوضيح مواقف وسلوكيات المستخدمين، بمجرد أن يتم إنشاؤها يجب أن تكون بمثابة مرجع في جميع مراحل المشروع، لذا يجب حمايتها من التحيّز أو افتراضات لا أساس لها، تأكّد من إبقاء خرائط التعاطف نشطةً من خلال تنقيحها وتعديلها أثناء إجراء المزيد من الأبحاث.

جمع البيانات مباشرةً من المستخدم:

عندما يتم ملء خرائط التعاطف مباشرةً من قبل المستخدمين، يمكن أن تستخدم كمصدر بياناتٍ ثانويّ، وتمثل نقطة بداية لمخصّص جلسة المستخدم. إضافة إلى أنه بإجراء المقابلات يتم جمع المشاعر والأفكار التي لم يُصرح المستخدمين بها. يساعد تصور مواقف وسلوكيات المستخدم في خريطة التعاطف على الفهم العميق للمستخدمين النهائيين.

أنواع التعاطف

### تعاطف تقليدي

**دائرة القول:** تحتوي على ما يقوله المستخدم بصوتٍ مرتفع في مقابلة أو دراسة أخرى حول قابلية الاستخدام.

**دائرة التفكير:** تجسّد ما يفكر فيه المستخدم طوال التجربة. اسأل نفسك ما الذي يشغل أفكار المستخدم؟ ماذا يهم المستخدم؟ حاول أن تفهم لماذا يترددون في المشاركة، هل هم غير متأكدين أو متنبهين أو مهذبين؟

**دائرة الفعل:** تحيط بالإجراءات التي يتخذها المستخدم. من البحث، ماذا يفعل المستخدم جسدياً؟ كيف يذهب المستخدم عن القيام بذلك؟

**دائرة الإحساس:** هي الحالة العاطفية للمستخدم، والتي يتم تمثيلها في كثيرٍ من الأحيان كصفةٍ بالإضافة إلى جملةٍ قصيرةٍ للسياق. اسأل نفسك: ما الذي يقلق المستخدم؟ ما الذي يثير حماس المستخدم؟

### تعاطف ابتكاري

**حدد النطاق والأهداف:** ابدأ بتعيين خريطة تعاطف تخص كل مستخدم.

**اجمع المواد:** التعاطف مع فريق كامل يرسم نفسه فعليك بإنشاء نظام مناسب.

**اجمع الأبحاث:** البحث الذي يغذي خريطة التعاطف وحاجة البحث إلى مدخلات نوعية كجلسات الاستماع.

**انتقاء الكتلة وتجميعها:** يعمل نشاط التجميع على تسهيل المناقشة والمواءمة بمجرد تجميع خريطة التعاطف الخاصة بك.

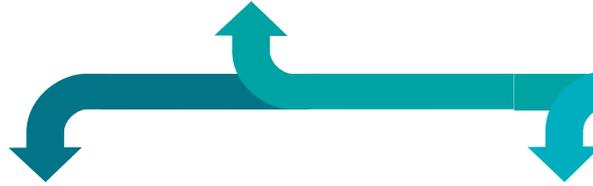
**مستخدم واحد/خرائط التعاطف:** مساعدة المتخصصين في تجربة المستخدم لفهم جوانبهم والأماكن التي يحتاجونها.

### مرحلة الفكرة:

فيها يتم فهم المعطيات وإطار التحدي. على سبيل المثال في خدمة توفير الوجبات في إحدى المناطق في العالم وعندما تم النظر إلى مشكلة سوء التغذية، بعد الملاحظة الدقيقة أدرك الفريق أن نطاق المشكلة أكبر بكثير، وأنهم سيحتاجون إلى إعادة تصميم التجربة بأكملها، ليس فقط لأولئك الذين يتلقون وجبات الطعام، ولكن بالنسبة لأولئك الذين يعدّون وجبات الطعام أيضًا، وهذا بدوره ساعدهم على إنتاج وجبات أفضل مما أدى إلى تحسين آراء العملاء حول الخدمة.

الطرق المناسبة للوصول للتعريف الصحيح للمشكلة أو التحدي:

حاول صياغة تعريف مشكلتك بطريقة تدعو إلى حلولٍ طموحةٍ  
تستند إلى فهمٍ شاملٍ لسياق المستخدمين والأبحاث الأكاديمية



الجمع بين كلّ البحوث ومعرفة مكان وجود مشاكل المستخدمين الخاصة بك، عند تحديد احتياجات المستخدمين؛ ابدأ في إبراز فرص الابتكار.

تحديد الظروف التي تستحق المشكلة حلها

تعريف المشكلة إلى العملاء الخارجيين، ففي بعض الأحيان المشكلة التي تحتاج إلى معالجتها ليست هي المحددة من البداية، معظم الناس لا يبذلون الكثير من الجهد لاستكشاف مساحة المشكلة قبل استكشاف مساحة الحل، الخطأ هنا هو محاولة التعاطف وربط المشكلة المذكورة فقط مع تجاربهم الخاصة، إذ يجب تأهيل فهم المشكلة من خلال فهم المعلومات التي حصلوا عليها من المرحلة السابقة لتحديد المشكلة وما إذا كانت المشكلة الحقيقية هي التي يركزون عليها.

### مخطط الخدمات:

مخطط الخدمة هو تمثيل مرئي لتجربة المستخدم لخدمة معينة، بالإضافة إلى العمليات التنظيمية التي تدعم التجربة، يمكن استخدام مخطط الخدمة لوصف الممارسات الحالية وكذلك تجارب المستخدم المستقبلية المحتملة فيما يتعلق بمفهوم خدمة جديد، كيف يتم ذلك؟ ابدأ بتحديد العمليات المخططة، بالإضافة إلى شرائح المستخدم المراد معالجتها.

### أولاً: رحلة المستخدم

رحلة المستخدم من الممارسات القائمة والمتجددة؛ القائمة حيث أننا نحدد ونصف العمليات المختارة على أساس البيانات من أبحاث العمل الميداني. ثم نصف أنشطة المستخدم على مخطط زمني ونقاط الاتصال بمعنى تفاعل المستخدم مع الخدمة، والمتجددة عند تطوير مفهوم جديد للخدمة، حدد العمليات ذات الصلة لكي تتم تصفيتها بصرياً. هذا هو الوقت الذي سيتم فيه وصف تجربة المستخدم المحتملة خطوةً بخطوة ووفقاً لنقاط الاتصال (تفاعل المستخدم مع الخدمة).

### ثانياً: أنشطة المرحلة الأمامية

- وصف تفاعل المستخدم مع موظف اتصال في الخطوط الأمامية لدعم رحلة المستخدم.
- فصل الأنشطة عن الرحلة مع "خط التفاعل" الذي يمثل نقطة الاتصال التي يمتلكها الموظف مع المستخدم.

### ثالثاً: أنشطة وراء الكواليس

يتم تنفيذ الأنشطة غير المرئية لموظفي الاتصال الذين يدعمون رحلة المستخدم

### رابعاً: عمليات الدعم

يتم وصف جميع أنشطة الدعم الضرورية التي لا تتضمن موظفي الاتصال

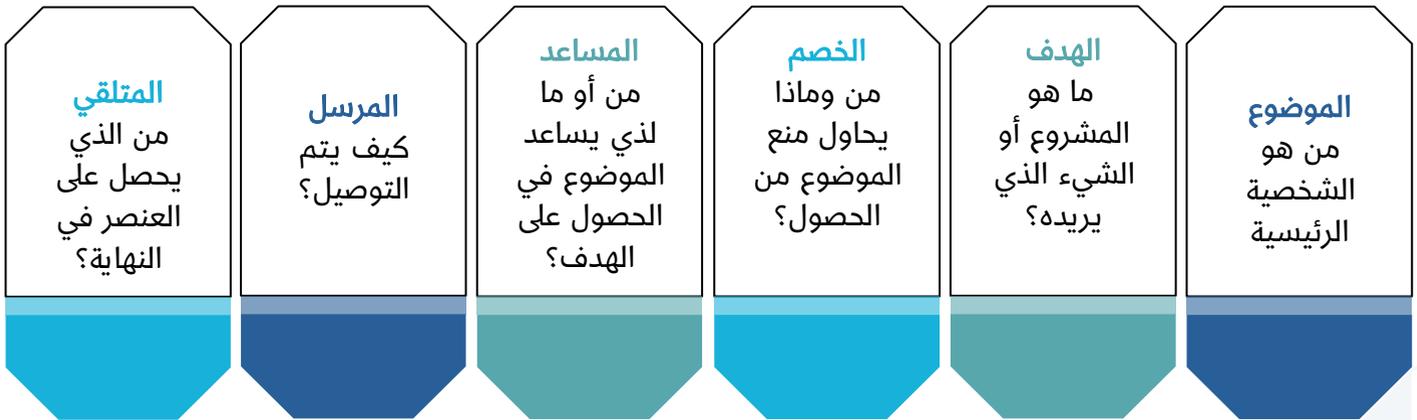
### خامساً: دليل مادي

يصف الجزء العلوي من مخطط الخدمة المكتوب الدليل الفعلي الذي يوجهه المستخدم على مدار رحلة المستخدم الخاصة به. هذه الأشياء يمكن أن تؤثر على إدراكهم لجودة الخدمة.

### سادساً: التقييم

نحدد ونقيم الاحتياجات والمشاكل التي تحتاج إلى البحث ويتم ذلك من خلال اختبارهم مع المستخدمين وأصحاب المصلحة الآخرين.

هو استكشاف العلاقات والإجراءات الممكنة لتعزيز عملية التنمية، وقد تم استخدام النموذج التفاعلي لدراسة الأدوار والوظائف، وكيف يمكن أن يكون النموذج أداة فعالة للبدء بعمليات التنمية، وتتمثل القوة الخاصة للنموذج التفاعلي بأنه قائمة مرجعية للفاعلين الرئيسيين للمشروع مع إنشاء صورة متماسكة للعلاقات والوظائف والإجراءات المحتملة، باختصار، يمكن استخدامه كأداة لتحديد استراتيجيات التنمية الممكنة، وتخطيط المشاريع والاتصالات، ويتكون هذا النموذج من 6 أدوار:



يتم وضع الفاعلون على ثلاثة محاور:

1. محور المشروع

يعرض الموضوع (الشخصية الرئيسية) وهدفها

2. محور الصراع

يظهر محور النزاع والخصم الذي يحاول منع النجاح في هذا الموضوع

3. محور الاتصال

تظهر نهاية القصة مع المرسل الذي يسلم الهدف إلى المستقبل

## عنصر الاكتشاف

البدء في ملء محور المشروع، من أو ماذا ينبغي أن يحقق أي هدف؟

- يتم استكشاف محور الاتصالات: كيف يدخل الموضوع إلى الهدف؟ ومن أو ماذا يجب أن يحصل على الشيء؟
  - الكشف عن محور الصراع: ما هو نوع المقاومة التي قد يتوقعها الموضوع؟ وما هو نوع المساعدة المطلوبة للتغلب على هذه المقاومة؟
  - إنشاء النموذج التفاعلي، الذي يعكس الوضع والمتابعة مع السيناريوهات المحتملة.
- إنّ اختيار المشكلة الصحيحة لحلها وتحديدتها بالطريقة الصحيحة هو أهم جزء في العملية، وتُعد الخطوة الأقل تقديرًا والأكثر تكرارًا.

## عنصر التجسيد

- يقدم التفكير التصميمي الإبداع في المعادلة فلا يكفي أن تتمكن من تحليل المشكلة، يجب أن تكون قادرًا على الوصول إلى حل هذه المشكلة واختبار قبول عملائك له. في هذه المرحلة، يجب عليك تطبيق التفكير المتبادل لاستكشاف تحديهم وتطوير العديد من الأفكار للحلول المحتملة.
- ربما لديك فكرة مفضلة، ولكن من المهم أن تستكشف العديد من أنواع الأفكار المختلفة من أجل دفع مفاهيمك حول ما هو ممكن.
  - تعمل عملية التفكير بشكل أفضل عندما تتناوب بين التفكير المتباين من خلال أنشطة تبادل الأفكار والتفكير المتقارب من خلال تقييم الأفكار.

من الطرق والأدوات التي تساعدك في هذه المرحلة:



## مرحلة النموذج:

- حوّل الأفكار إلى نماذج قابلة للاختبار.
- اجعل أفكارك حقيقيةً لتحقيق غرض الاستثمار بأقل قدرٍ ممكنٍ.
- قم ببناء تمثيلٍ حقيقيٍّ لمجموعة فرعية من أفكارك.
- يجب فهم النموذج الأولي على أنه تمثيلٌ ماديٌّ للفكرة، والتي يمكن أن تنقل ميزاتٍ محددةٍ إلى أصحاب المصلحة المعنيين من أجل الحصول على ردود الفعل.

## الهدف:

فهم العناصر التي تعمل بها أفكارك والتي لا تعمل، والبدء في موازنة التأثير مقابل جدوى أفكارك من خلال التعليقات على نماذجك الأولية، وفي هذه المرحلة، تحتاج إلى مواد لبناء نماذجها الأولية، كما تحتاج إلى مواد البيانات كمصدرٍ للمعرفة والإلهام.

## هناك العديد من المزايا في النماذج الأولية:

- يتيح لك تصميم نماذج تطوير واختبار أفكارك بطريقةٍ ملموسة.
- توفير النماذج الأولية عند استخدامها لتطوير واختبار الأفكار من المراحل المبكرة وباستمرارٍ قبل التنفيذ.
- يتخذ النموذج الأولي منهجًا تكراريًا لتطوير الفكرة حيث يتطور الأشخاص باستمرارٍ ويغيرون أفكارهم بشكلٍ متزامنٍ مع اختبار النماذج الأولية. بهذه الطريقة يمكن أن يكشف عن جوانب من الأفكار التي قد لا تتحقق بخلاف ذلك.

## مرحلة الاختبار:

- صياغة المسار الحرج للنجاح
- صياغة الافتراضات الحرجة
- اختبار النموذج الأولي للتحقق من الافتراضات

اسأل نفسك "هل يلبي هذا الحل احتياجات المستخدمين؟"

بمجرد إنشاء النماذج الأولية الخاصة بك استنادًا إلى الأفكار التي أنتجتتها، فقد حان الوقت لجمع تعليقات من الأشخاص الذين تختبرهم. يُعد تحسين كيفية جمع الملاحظات، وبالتالي التعلم من النماذج الأولية والمستخدمين- ضروريًا لمساعدتك على توفير الوقت والموارد في مراحل النموذج الأولي، واختبار عملية التفكير التصميمي، وتتيح لك السرعة والكفاءة الانتقال بسرعة من إنشاء نموذج أولي إلى إخرجه لاختباره وجمع الملاحظات، وأخيرًا إلى إنشاء تكرار جديد ومحسن لأفكارك.

## مرحلة التنفيذ:

- ضع الرؤية حيّز التنفيذ.
- تأكد من أنّ حلك يتجسد ويلامس حياة المستخدمين النهائيين.
- قد تشعر أنّ التنفيذ في غاية السهولة في البداية، لكن تحويل الفكرة إلى شيء حقيقي ليس بتلك البساطة.
- المرونة والتكيف لتناسب احتياجاتك.
- لا تفكر في الأمر كما لو كان وصفًا خطوة خطوة لتحقيق النجاح، بدلاً من ذلك استخدمها كسقف لدعمك متى وأينما احتجت إليها.



يُقصد بكلّ مرحلة أن تكون تكراريةً في مقابل عمليةٍ خطيةٍ بحتة. من الشائع العودة إلى مراحل الفهم والتعاطف والتوضيح بعد بناء نموذج أولي واختباره. ويرجع ذلك إلى أنه لا يتم إعداد نماذجٍ تجريبيةٍ حتى يتم إعداد نماذجٍ مجسمةٍ وتصبح أفكارك حقيقة أنك تستطيع الحصول على تمثيلٍ حقيقيٍ لتصميمك.

منشآت  
monsha'at  
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة  
Small & Medium Enterprises General Authority