

طراحی خدمات اجتماعی

ارائه راهکارهایی نوآورانه برای حل مسائل اجتماعی



مهسا ایمانی

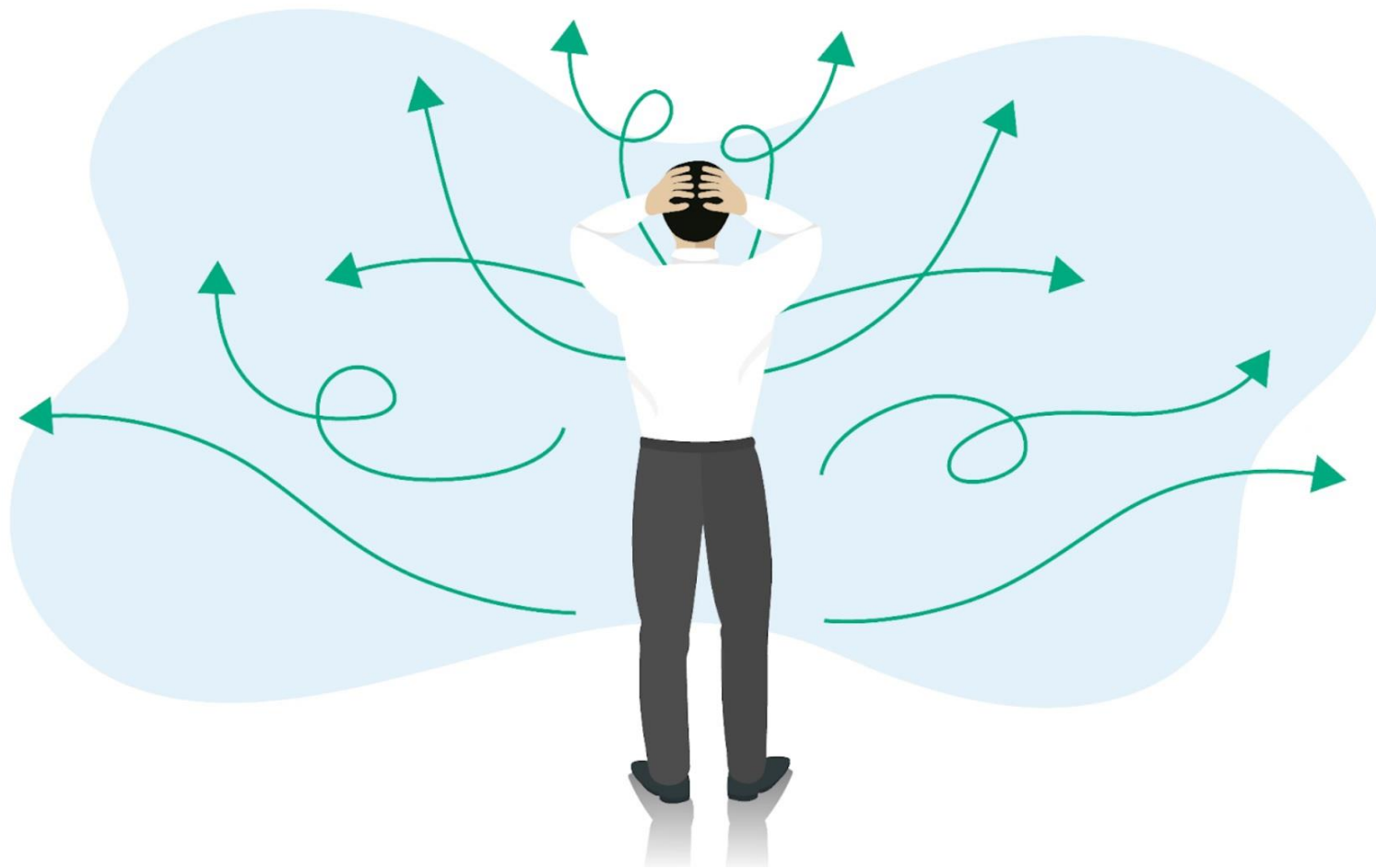




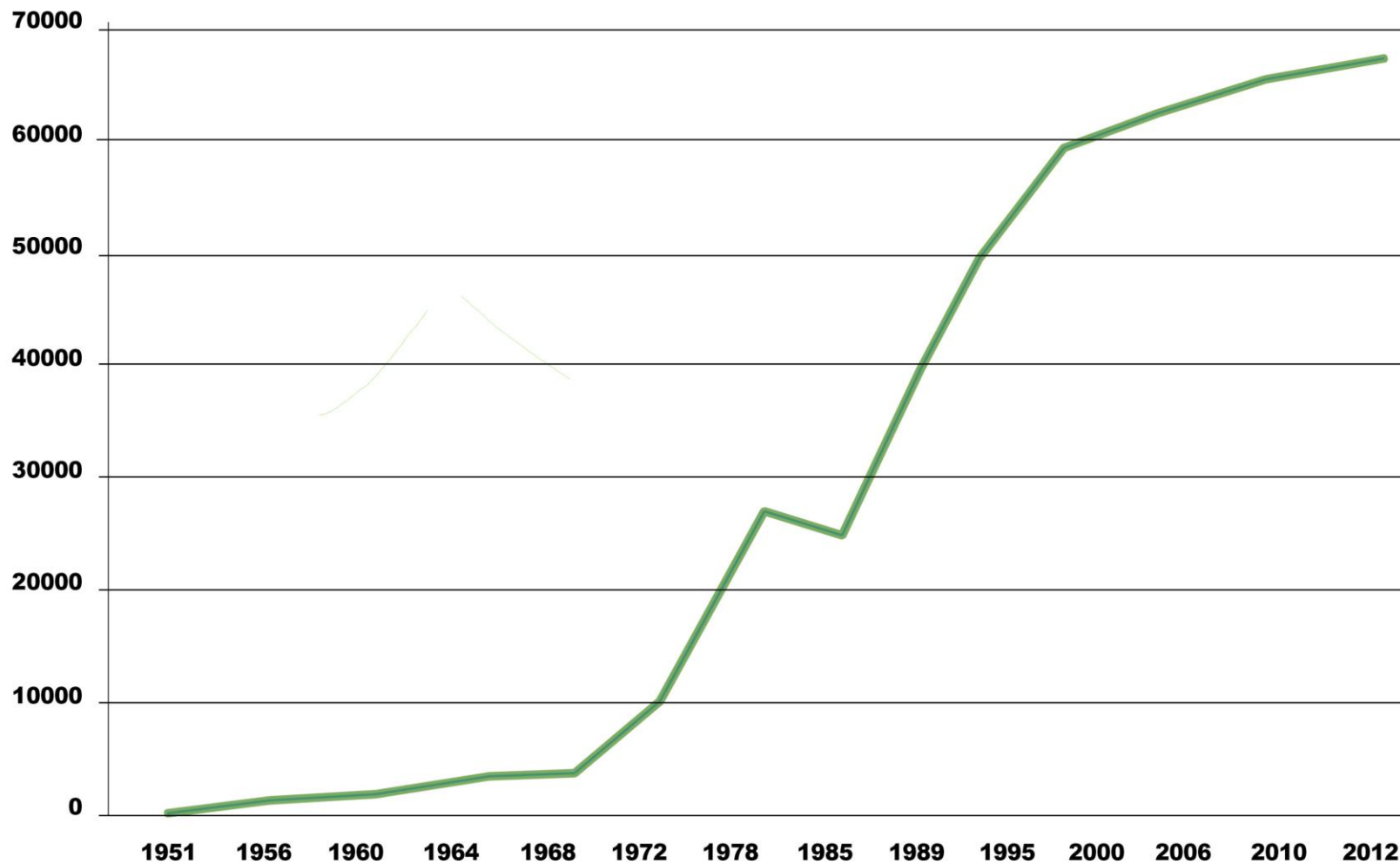
مهسا ایمانی

- کارشناسی ارشد روانشناسی شناختی
- پژوهشگر حوزه طراحی شناختی
- مجری پروژه‌های داخلی و بین‌المللی طراحی خدمات اجتماعی
- سابقه ۸ سال فعالیت در سازمان‌های مردم نهاد
- مدیر طرح و برنامه مجموعه صبح‌رویش

دنیای فعلی و مسئله‌های آن روز به روز پیچیده تر می شوند

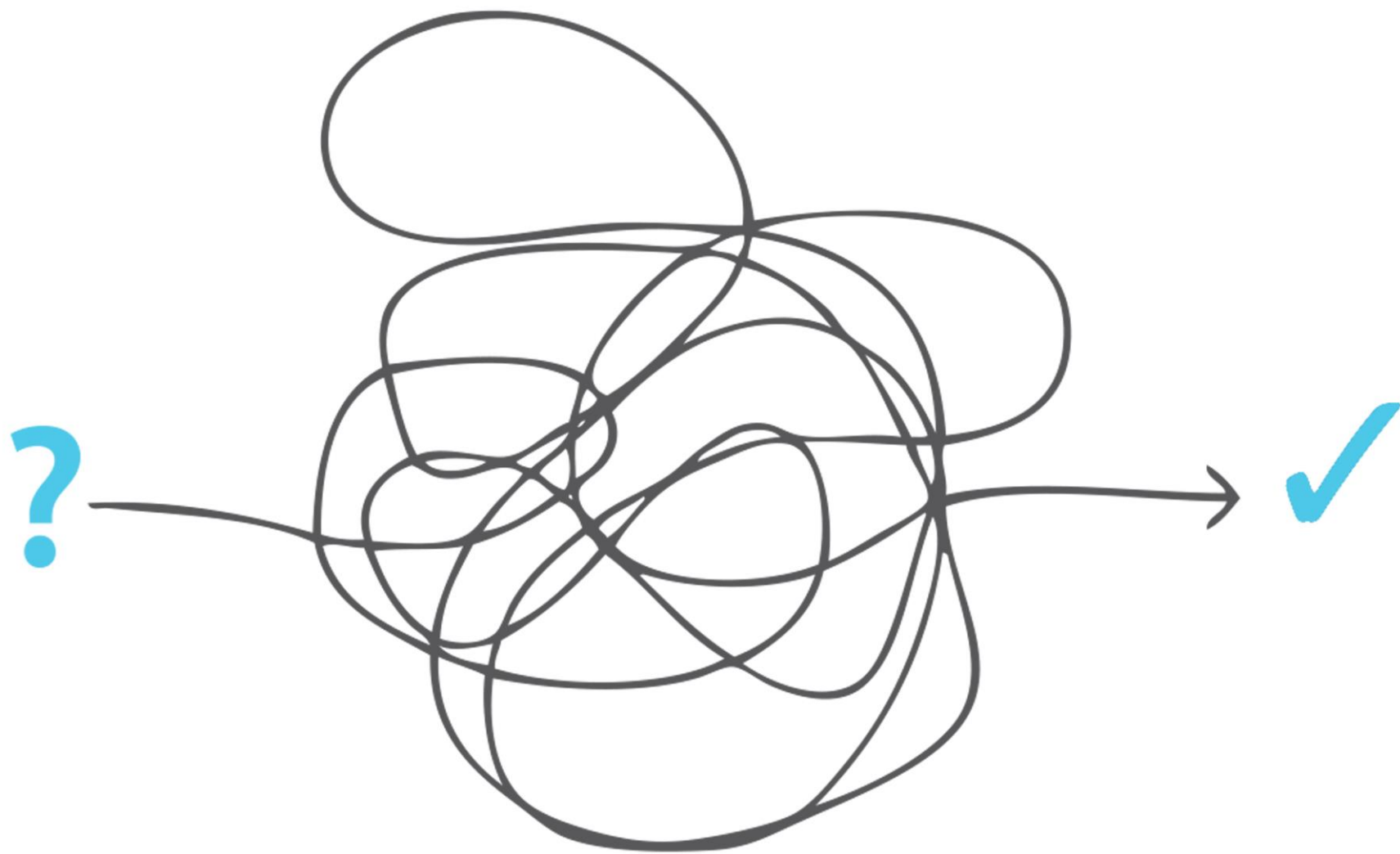


روند رشد تعداد NGO ها در دنیا



مسائل پیچیده چه مسئله‌هایی هستند؟

۱. تعریف پذیری
۲. تقلیل پذیری
۳. قابل پیش بینی



چرا رویکرد نوآورانه برای ان‌جی‌او ها مهم است؟

۱. افزایش اثربخشی
۲. آمادگی برای تغییرات غیرقابل کنترل
۳. استفاده بهینه از منابع
۴. ایجاد همکاری با سایر سازمان های مردم نهاد
۵. افزایش جذب منابع مالی

تفکر طراحی

جعبه ابزار کشف رازها

?

چه وضعیتی هست؟

چه می شود اگر؟

چه چیزی
شگفت آور است؟

چه چیزی
جواب می دهد؟



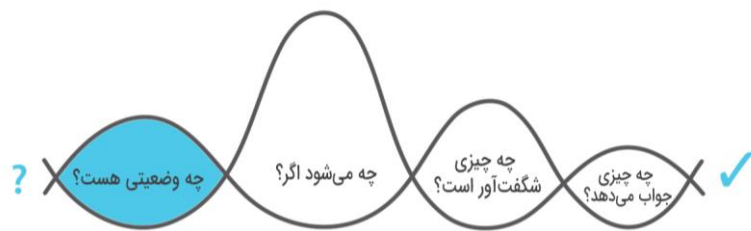
?



چه وضعیتی هست؟

چه می‌شود اگر؟

بزرگترین مانع، نیاز به دانستن پاسخ پیش از شروع است



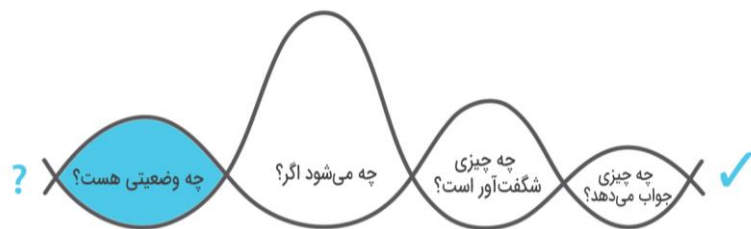
ابزارهای شناخت بهتر مخاطب

۱. جمع آوری اطلاعات جمعیت شناختی (سن، تحصیلات، درآمد، تعداد فرزند و ...)

۲. مصاحبه های عمیق

۳. نقشه سفر مخاطب

۴. ترسیم پرسونا



مراحل زندگی

جنسیت: مونث

سن: ۱۵

قومیت: تبع-افغانستانی

تحصیلات: متوسطه اول

شغل: دست فروش (آدامس، فال)

درآمد روزانه: ۱۲۰ تومن

محل کار: هفت حوض

محل زندگی: لب خط



مادرم خیلی برای مازحمت کشیده والان مریضه، باید فشار را از روی او کم کنیم...

رفتار روزانه

کاربردايتترنت مقدار مصرف: (چند گیگ در هفته) نوع فعالیت: اپلیکیشن های طراحی فیلم و عکس، واتساپ، تلگرام، اسنپ چت

اوقات فراغت زمان تقریبی: (در روز، هفته، ماه) نوع فعالیت: خیابان راه رفتن، رفیق بازی، پارک رفتن، گشتن در اینترنت، پاساژ گردی

شرح کوتاه

مارینا، ۱۵ ساله، افغانستانی. باپام معتاد بود و از مامانم جدا شد، تاژکيا شنیدم با یکی دیگه ازدواج کرده. مامانم از ازدواج های قبلمش هم بچه داره. بخاطر به سری اختلافات خانوادگی با مادر بزرگم زندگی می کنیم. داداشم هم کار می کنه اما از درآمدش به ما نمیده. دوست پسر دارم، یوقتیایی باهم مشروب می رژیم. کار کردن بیهوده است تا جلوی سوال و جوابای خانواده رو بگیرم، کی میای؟ کی میری؟ از کجا میای؟ کجا میری؟ ... به هوای کار می تونم تا به ساعتی از شب هم بیرون باشم. آزادی و استقلالی که تو کارم دارم دوست دارم و نمی تونم با شغل ثابت کنار بیام. توی کار ثابت فشار صاحب کار هست، فشار خانواده هست ولی الان خودم آقای خودم. با بچه ها می ریم خیابونا رو قدم می رژیم، پارک می ریم، یوقتیایی هم میریم پاساژ، مغازه ها رو نگاه می کنیم. کمر بند دارم و رزمی کار هستم، دعوا و کتک کاری هم اکه پاش برسه هستم. اکه تنها باشم پول بیشتری درمیارم، اما با بچه ها که هستم جواسم پیش اوناست و برای کار کردن فرصت نمیشه. دوره اول متوسطه رو می خونم. از بچگی دست فروش بودم، معمولاً روزی ۱۲۰ تومن درمیارم، بیشتر اوقات سرم با کوشی گرمه، کلیپ درست می کنم، اینستاگرام رو چک می کنم و با بچه ها چت می کنیم.

سبک زندگی



مراحل زندگی

جنسیت: مذکر

سن: ۱۵

قومیت: افغانستانی

تحصیلات: به دلیل مهاجرت و عدم تطبیق باز مانده از

تحصیل

شغل: شیشه شور

درآمد روزانه: ۱۵۰ تومن

محل کار: چهارراه سرو

محل زندگی: میدان راه آهن



بدنم پراز زخم چاقوست بخاطر نامزدم دعوی ناموسی کردم...

رفتار روزانه

کاربردايتترنت مقدار مصرف: (چند گیگ در هفته) نوع فعالیت: اپلیکیشن های طراحی فیلم و عکس، واتساپ، تلگرام، اسنپ چت

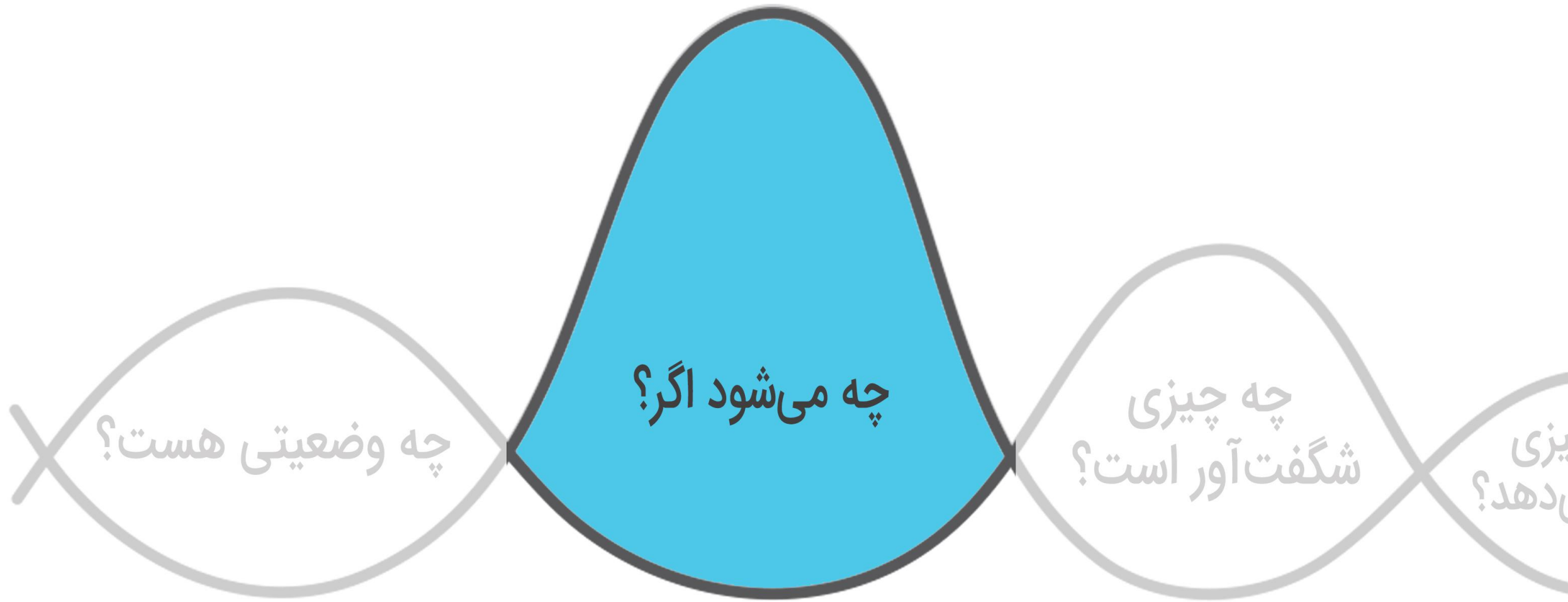
اوقات فراغت زمان تقریبی: (در روز، هفته، ماه) نوع فعالیت: گیم نت (شرطی)، فوتبال، رفیق بازی، خیابون گردی

شرح کوتاه

من ادریس، ۱۵ ساله، افغانستانی. باپام خیلی وقت پیشا ترکمون کرد، مامانم هم رفت پی زندگیش. الان با دوستام سه تایی تو به خونه زندگی می کنیم. افغانستان بودم تا کلاس هفتم درس خوندم، اومدم ایران ولش کردم. شیلدا نامزدم، قبلا با همدیگه دوست بودیم الان به مدتیبه نامزد کردیم. دست فروش بود، بهش گفتم دیگه نمی خواد بری سر کار، بسه دیگه هرچی کار کردی، خوبییت نداره، بین مردای افغان چومیفته که من غیرت نداشتم، گذاشتم بری سر کار. تو فکر مه به موتور بخرم با بچه ها بریم تو خیابونا ویراژ بدیم. از کارهای هیجانی و ریسکی خوشم میاد. بعد از ظهر ها یوقتیایی با بچه ها میریم گیم نت اونجا سر هرچیزی شرطی می بندیم. یوقتیایی سرمواز تو کوشی درمیارم میبینم اوووووو چند ساعت گذاشته، یوقتیایی گردنم خشک میشه درد میگیره، مصرف اینترنتم زیاده، هرچی درمیارم یا به اینترنت میدم یا خرج روزمره میشه. چیزی دستمون نمی مونه. سابقه مواد فروشی دارم، به چند باری هم از دست قانون اصلاح تربیتی ها فرار کردم. نمی تونم تو کار ثابت دووم بیارم. اخلاق صاحب کار و منبع فلان ساعت بیدار شو تا فلان ساعت اینجا باش و برو و بیا، راست کار من نیست. اکه قرار به رعایت قانون باشه، قانون خودم باید تعیین کنم. قانون، قانون خودمه.

سبک زندگی

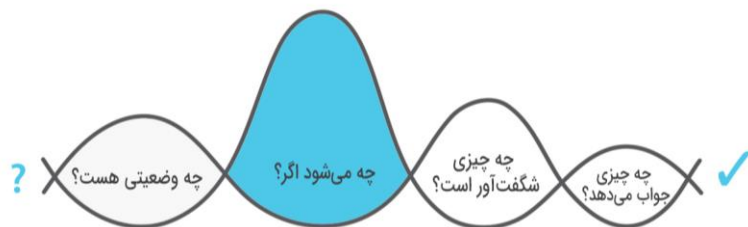




ابزارهای طراحی راه حل

۱. طوفان فکری

۲. توسعه مدل مفهومی



طوفان فکری

۱. تفکر واگرا

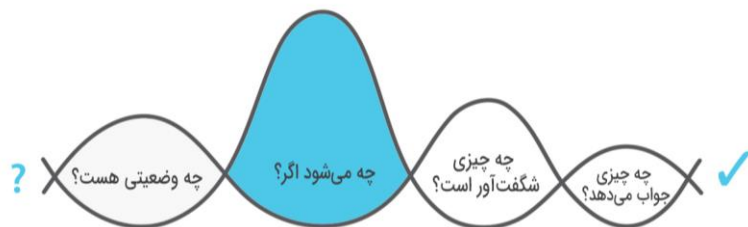
۲. جو غیر قضاوتی

۳. ارجحیت کمیت بر کیفیت

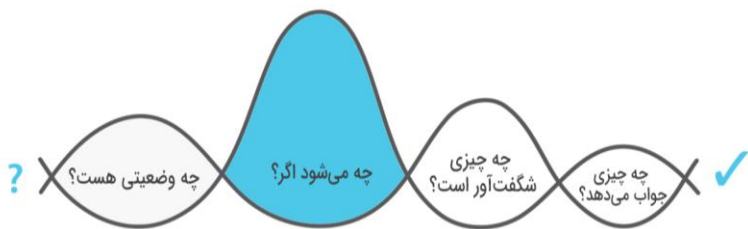
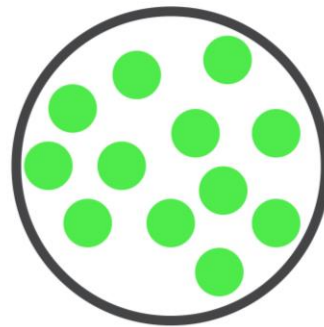
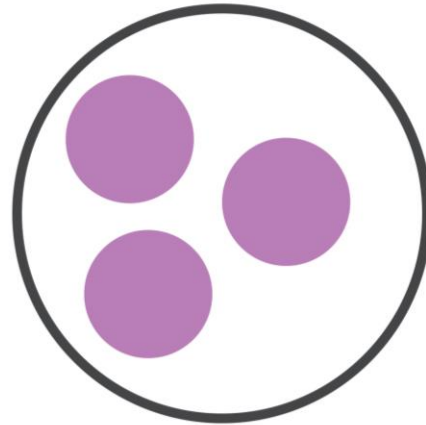
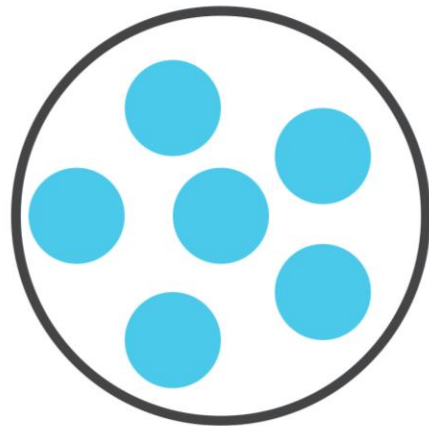
۴. بسط دادن ایده های دیگران

۵. حضور در فضاهای غیر رسمی

۶. دعوت از گروه های متفاوت



توسعه مدل مفهومی



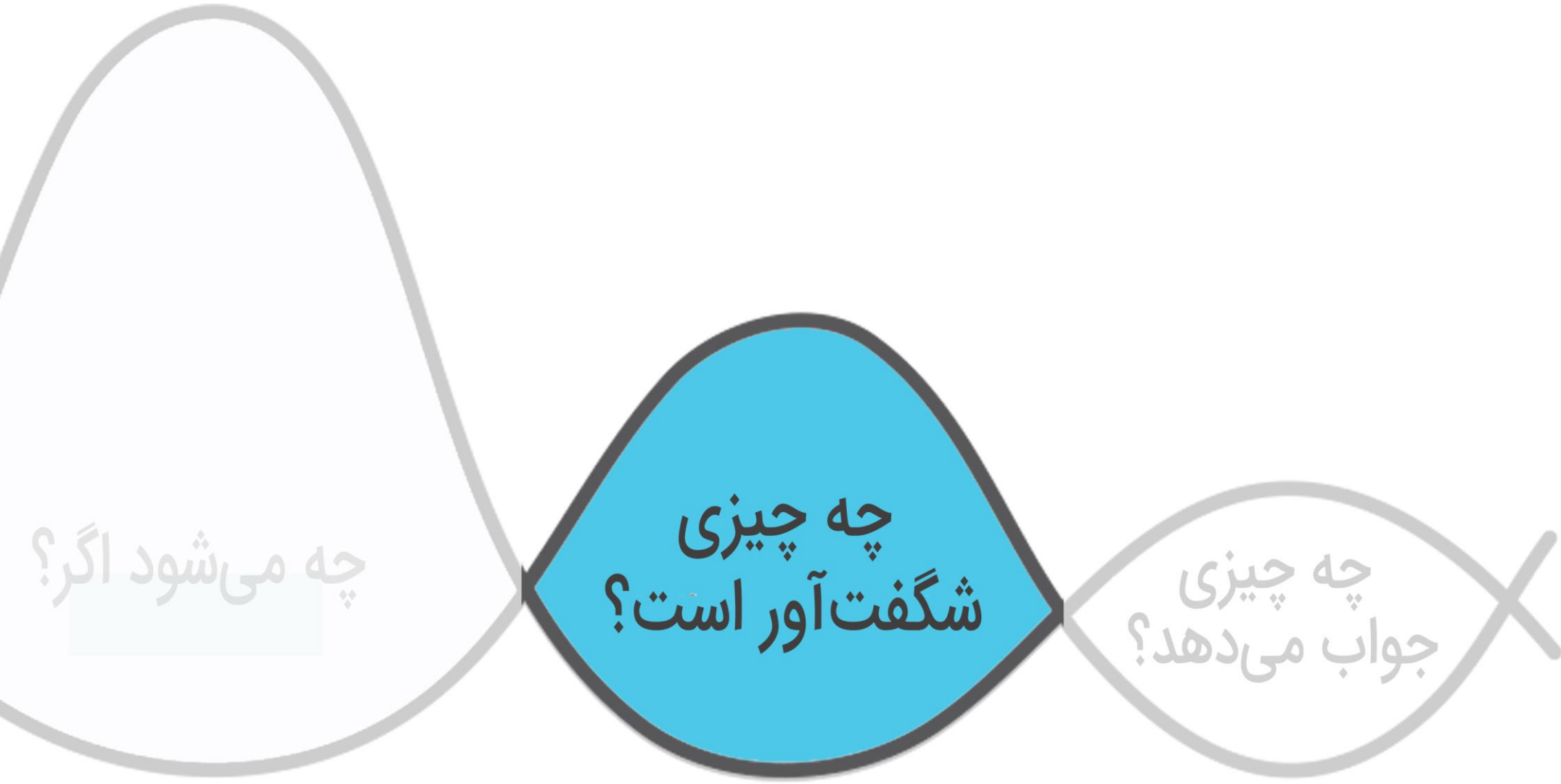
مدل مفهومی پروژه پرگار

بازطراحی و توسعه جابزی ۱ با هدف شناسایی عمیق و دقیق ایستگاه‌ها و تدوین و تنظیم یک برنامه تکامل یافته

حمایت سیار با هدف اقدام و واکنش سریع، شناسایی، جمع آوری اطلاعات

نیل به سمت آموزش‌های مهارتی در حومه و محلات فرودست تهران

تمرکز روی کارگاه‌ها و مناطق حاشیه‌ای با رویکرد تحصیلی

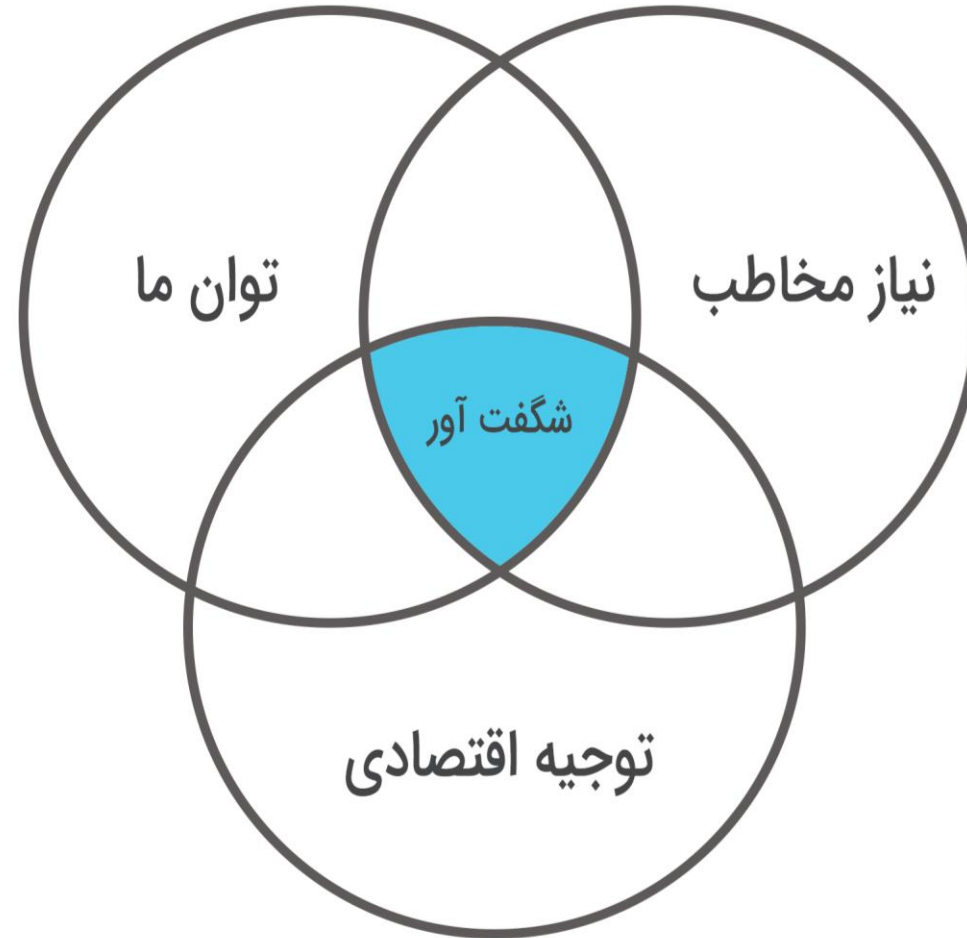


چه می شود اگر؟

چه چیزی
شگفت آور است؟

چه چیزی
جواب می دهد؟

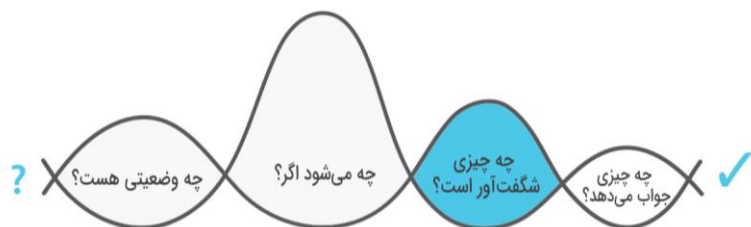
مدل مخزن پاداش زیمنس



ابزارهای انتخاب بهترین مدل مفهومی

۱. آزمون پیش فرض

۲. نمونه سازی سریع



طرح	نیاز	راهکار	مخاطب	روش اجرایی	نقاط قوت	نقاط ضعف	موانع	امکان تحقق	منابع	
<p>بازطراحی و توسعه‌ی جابزی‌ا</p>	<ul style="list-style-type: none">مطابقت خدمات جابزی با نیاز کودکان کودکان بازماندگان از تحصیل شناسایی شوند. ایستگاه‌های جدید شناسایی شده توانایی پوشش‌دهی توسط جابزی‌ا را داشته باشد. محتوای طرح درس جابزی‌ا بررسی و اصلاح شود.	<ul style="list-style-type: none">اسیب‌شناسی و نیازسنجی جابزی‌ا ارزانی یک مدل بهبود یافته ارزایی و توسعه همزمان با ارزایی طرح	<ul style="list-style-type: none">بازماندگان از تحصیل کودکان سر چهارراه‌ها کودکان محلات فرودست شهری	<ul style="list-style-type: none">جمع‌آوری اطلاعات از تجربه‌ی ۳ ساله‌ی جابزی‌ا تحلیل آن به کمک تیم جابزی	<ul style="list-style-type: none">کاهش اتلاف منابع مدرسه در رسیدن به یک مدل مطلوب طراحی مدل پایدارتر در قالب جابزی‌ا^۲ بهبود کیفیت در ارائه‌ی خدمات و دریافت نایج مشمول در روند کلی و همه جانبه به دلیل ایفای نقش پررنگ‌تر تیم جابزی در صورت داشتن رویکرد آموزشی می‌تواند منبای طرح جابزی‌ا^۲ قرار گیرد	<ul style="list-style-type: none">ممکن است نقاط ضعف به نحو جامع‌تری دیده نشود ویک ارزش جدید خلق نمی‌شود درصورت وجود معایبر در رویکردهای طرح جابزی‌ا^۲ و۱. امکان اینکه بتوان ایده‌ی بازطراحی و توسعه‌ی جابزی‌ا را مبتلایی برای ایجاد طرح جابزی‌ا^۲ قرارداد بسیارکم است.	<ul style="list-style-type: none">عدم تمایل احتمالی از سوی تیم اجرایی در کف کار	<ul style="list-style-type: none">بستگی به تعامل بین واحدهای پایش و تحقیق واتوسعه‌ی استراتژیک و همکاری در ارائه‌ی اطلاعات به شکل واقع‌بینانه و درست دارد.	<ul style="list-style-type: none">منابع انسانی، برای بازطراحی جابزی همراهی تیم جابزی و اضافه شدن یک طراح و جهت توسعه‌ی کادر متخصص نیاز به دو معلم تمام وقت، مددکار، روانشناس، رائنده منابع فیزیکی:مینی بوس مجهز شده، ابزارهای آموزشی منابع اطلاعاتی: برای بازطراحی و توسعه نیاز به اطلاعات و اسیب‌شناسی جابزی‌او سیستم ثبت داده‌ها داریم	<ul style="list-style-type: none">حفاظت ۲ مددکار حرفه‌ای، اشرافیروی اجرایی (با روحیه عملیاتی)، استفاده از ظرفیت همپار مدرسه، برای رفت و آمد یا نیاز به رائنده هموس طوابعی داشته، یا یکی از نیروهای اجرایی توانایی رواننگ داشته باشد. منابع فیزیکی: چهار وسیله نقلیه برای رفت و آمد دفتر سگار، نیاز به یک اسند یا سهیلن برای هویت رسمی شناسایی منابع اطلاعاتی: استفاده از ظرفیت مدرسه در جهت استفاده از داده‌های سمن‌های دیگر دسترسی به اطلاعات قابل در باب محل مورد بررسی ، سیستم ثبت داده‌ها
<p>آموزش مهارتی، کشف استعدادها، هدایت شغلی</p>	<ul style="list-style-type: none">عدم آشنایی کودکان با انواع مشاغل بعدم آگاهی آنها نسبت به منابع بالقوه و بافضل برای تغییر شغل و استفاده بهتر از زندگی‌شان است. دچار خودکوری با شغل کلاب هستند و تصمیم بر این است که این کودکان در مشاغل ارزشمند به ثبات شغلی دست یابند	<ul style="list-style-type: none">آگاهی‌بخشی استعدادسنجی امکان‌سنجی در فاز اول پروژه آموزش مهارتی در فاز بعدی هدایت شغلی	<ul style="list-style-type: none">کودکان در حومه و مناطق فرودست تهران کودکاتی که به کار خانگی نامناسب مشغول‌اند. کودکان فعال در سر چهارراه‌ها کودکاتی که در حال حاضر بی‌کار هستند. اما در آینده نزدیک این امکان را دارند که وارد چرخه‌ی آسیب شوند.	<ul style="list-style-type: none">می‌تواند به‌طور مستقل و با در نظر گرفتن ایجاد متعدد آن عملی گردد. استخراج لیستی از مشاغل بهداشتی، بهزیستی و تأمین اجتماعی، حقوقی، درمانی، تحصیلی، معیشتی، روششناسی و مهارتی و… برای پیگیری درخواست‌های مخاطبان امکان ارتباط‌گیری با سمن‌های موجود در آن منطقه موجود یک هموس به عنوان یک سازه تیم باید از لحاظ تخصص در بالاترین سطح خودش باشد.	<ul style="list-style-type: none">معمور پوسته‌ی یک منور با هر کودک به صورت دائم در طول کل مسیر معمور یک مددکار برای رفع مشکلات معیشتی و ارتباط گیری با خانواده استفاده از هموس، کاملا مجهز برای آموزش و آشنایی سازی به کارگیری نیروهای کمالا متخصص و دستور رسمی آموزش مهارتی واحدت کارگاه مهارت آموزی مراجعه به کارگاهها برای مهارت آموزی مانند جوانکده در فاز بعدی رجوع به مرکز رشد	<ul style="list-style-type: none">موانع دسترسی به مهارت منورها در صورتی که در هر مرحله کودک را رها کنیم به ضرر او تمام خواهد شد. کمبود دسترسی به کودک می‌شود که این سازه به معنای کیمود اطلاعات و احتمال تشخیص شغلی اشتباه امکان نظارت بر فرایند در فاز اول (آگاهی بخشی و استعدادسنجی) و ارزیابی کیفیت و اثربخشی آن پایین و دشوار است	<ul style="list-style-type: none">موانع دسترسی به افراد نیاز به مهارت منورها مکان پوشش‌دهی یکی از نیازهای اساسی کودکان آشناسازی با مشاغل مددلیل طولانی‌مدت بودن برنامه‌ریزی، امکان اثربخشی و تغییر در آن بسیار زیاد است.	<ul style="list-style-type: none">به دلیل وابستگی به تخصص منور و زمانبندی طولانی آن، متوسط ارزیابی می‌شود.	<ul style="list-style-type: none">منابع انسانی: به ازای هر ۱۰ نفر مخاطب، یک منور داشته باشیم، رائنده مینی‌بوس، برای مهارت‌آموزی نیاز به تعدادی مرین نیاز مدد آموزش، به ازای هر ۱۰ نفرمخاطب، مددکار منابع فیزیکی:مینی‌بوس، تجهیزات کارگاه های سنار، ابزارهای آموزشی منابع اطلاعاتی: سیستم ثبت داده	
<p>بازمانده از تحصیل(تمرکز روی کارگاه‌ها)</p>	<ul style="list-style-type: none">آموزش‌های تحصیلی در کارگاه‌های متنوعی مشابه کارگاه فنیابان	<ul style="list-style-type: none">به طور کامل مشابه با تجربه‌ی فنیابان ایجاد مدرسه‌ی آموزشی تخصصی ستیار(انجوسمی) که آموزش‌ها طبق سرفصل های آموزش و پرورش با کتاب‌های موجود صورت خواهد گرفت. انتقال مباحثی در باب مهارت‌های ریستی	<ul style="list-style-type: none">کودکان بازمانده از تحصیل درکارگاه‌ها، بازارها (مثل بازار گل مصلاتی)، و هم‌چنین کودکان زیانه‌گرد… درون شهر و حومه در یازه سنی ۱۵ الی ۱۸سال قرار دارند	<ul style="list-style-type: none">معاونه بر تحصیل مباحث روانشناسانه و مهارت زندگی هم به افراد ارائه داده می‌شود. ارزایی این طرح شفاف و قابل اندازه‌گیری است. حصول نتیجه در این طرح راحت‌تر است. مداری تجربه‌ی موفقیت آمیز در این زمینه در راستای اهداف مؤسسه	<ul style="list-style-type: none">مهرآکننگی کودکان در کارگاهها از لحاظ مکانی نفاوت در سطوح بازماندگی از تحصیل عدم دادن مدرک به افراد فاقد هویت انتاب داشتن سن بالای ۱۵ سال در کارگاه ها مژکانه مدت بودن برنامه	<ul style="list-style-type: none">برای کودکان زیانه‌گرد وجود داشتن مافیا، عدم اطمینان‌شان به افرادغیر، سختی دسترسی برای آموزش در ساعات مراجعه به محل زندگی برای کودکان مشغول در بازار محل پلرک جابزی که با مشکل مواجه خواهد شد و عدم علاقه‌سندی افراد به تحصیل و هم زمانی تدریس با زمان انجام کارشان	<ul style="list-style-type: none">منابع انسانی: معلم تمام وقت، روانشناس متخصص، مددکار، رائنده‌مینی بوس منابع فیزیکی:مینی بوس مجهز شده، ابزارهای آموزشی منابع اطلاعاتی: اطلاعات جابزی‌ا، سیستم ثبت داده			
<p>پلتفرم مجازی (آینده‌ی طرح)</p>	<ul style="list-style-type: none">فاز اول، کودکانی که به آموزش (مهارتی-تحصیلی) دسترسی ندارند، پس از آن همه‌ی گروه مخاطبان صبح‌رویش را دربرخواهد گرفت. فاز دوم، در بخش اول آگاهی بخشی و در بخش بعدی ارتباط با مردم تکنه با کاربست پلتفرم مجازی مردمان اجتماع خواهد توانست برروند اجرایی مجموعه نظارت داشته باشند. فاز سوم، انجام تمام کارهای مربوط به پازن از طریق این پلتفرم	<ul style="list-style-type: none">در دوحالت قابلیت اجرایی دارد. <ol style="list-style-type: none">قابلیت ترکیب با دیتابیس را دارد. به طور مستقل یک پلتفرم در نظر گرفته شود و به صورت مراحل پیش یینی شده اجرایی گردد.	<ul style="list-style-type: none">بازار کودکان مخاطب صبح رویش (لاویت با کودکانی است که دسترسی مستقیم به آموزش‌ها و خدمات صبح رویش ندارند. مردمان اجتماع: مخاطبان بافعل(مستقیم) و مخاطبان بالقوه(غیر مستقیم)	<ul style="list-style-type: none">طراحی یک مدل جامع تدوین بریف سفارش انتخاب شرکت پیمانکار تامین منابع تهایی کردن سفارش اجزای مدل بهبود و توسعه طرح	<ul style="list-style-type: none">جذب کاربر زمان‌بیر و دشوار است. هزینه‌ی زیرساختی آن بسیار زیاد است(منابع مورد نیاز این طرح به لحاظ منابع مالی، انسانی و … بسیا زیاد است) احتمال ناختل با امور سازمانی مرتبط با دیتابیس؛ هم از لحاظ هدفنگاری و هم از لحاظ منابع (می‌تواند تکمیل کننده طرح دیتابیس باشد)	<ul style="list-style-type: none">جذب کاربر زمان‌بیر و دشوار است. هزینه‌ی زیرساختی آن بسیار زیاد است(منابع مورد نیاز این طرح به لحاظ منابع مالی، انسانی و … بسیا زیاد است) احتمال ناختل با امور سازمانی مرتبط با دیتابیس؛ هم از لحاظ هدفنگاری و هم از لحاظ منابع (می‌تواند تکمیل کننده طرح دیتابیس باشد)	<ul style="list-style-type: none">موانع دسترسی به افراد نیاز به مهارت منورها مکان پوشش‌دهی یکی از نیازهای اساسی کودکان مددلیل طولانی‌مدت بودن برنامه‌ریزی، امکان اثربخشی و تغییر در آن بسیار زیاد است.	<ul style="list-style-type: none">به دلیل وابستگی به تخصص منور و زمانبندی طولانی آن، متوسط ارزیابی می‌شود.	<ul style="list-style-type: none">منابع انسانی: تیم جمع‌آوری اطلاعات، مدلسازی، تیم طراحی ساختار و هویت بصری نشتم منابع فیزیکی:تجهیزات مربوط به طراحی منابع اطلاعاتی: گرفتن اطلاعات از همه‌ی بخش‌های درگیر	

چ

چه چیزی
شگفت آور است؟

چه چیزی
جواب می دهد؟



EMPATHIZE
↓



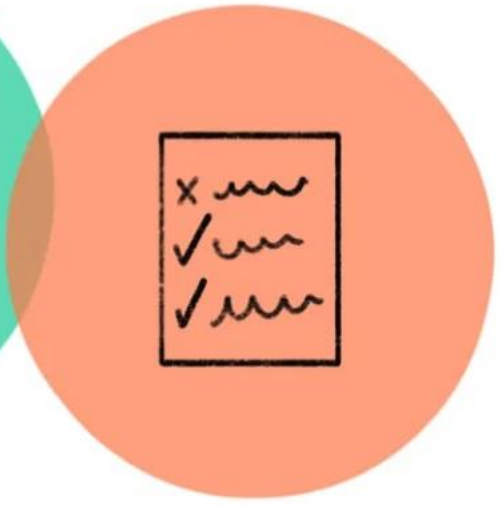
↑
DEFINE

IDEATE
↓



↑
PROTOTYPE

TEST
↓



پایان

