

الابتكار الاجتماعي كمدخل جديد لتعزيز المشاركة المُواطنة في تصميم النشاط العمومي للدولة

Social innovation as a new framework in participatory design of public serviceبورنان نعيمة^{1*}، غبغب ساسي²¹ جامعة الجزائر 3 (الجزائر)، bouranane.naima.dz@hotmail.com² جامعة الجزائر 3 (الجزائر)، ghebghebsassi@gmail.com

تاريخ النشر: 2024/12/15

تاريخ القبول: 2024/12/05

تاريخ الاستلام: 2024/11/25

ملخص:

ينطلق الابتكار الاجتماعي من تعقد أزمات المجتمع وتراكم طلباته، وصولاً لخدمة المجتمع وتلبية احتياجاته، فهو يسعى إلى الاستجابة للتحديات المجتمعية الكبرى، كالفقر والإقصاء الاجتماعي والرعاية الصحية والاستدامة البيئية. وما إلى ذلك. يشكك الابتكار الاجتماعي في الترتيبات المؤسسية المعتمدة بين السلطات العامة وأصحاب المصلحة بما فيه المستخدمون، وي طرح طرق وأساليب جديدة لتفعيل المشاركة المجتمعية وتحقيق مبادرات الفاعلين الاجتماعيين، لسد الفجوة في النشاط الاجتماعي، وإعادة تصميم الخدمات العمومية.

كلمات مفتاحية: الابتكار، نشاط الدولة، الخدمة العمومية، المشاركة المواطنة، أصحاب المصلحة.

Abstract:

Social innovation stems from the complexity of society's crises and the accumulation of its demands, in order to serve society and meet its needs, it seeks to respond to major societal challenges, such as poverty, social exclusion, and environmental sustainability. Social innovation questions the institutional arrangements currently adopted between public authorities and interest groups, and proposes new ways to activate community participation and achieve the initiatives of social actors, to bridge the gap in the social activity, and improve the quality of social services.

Keywords: Innovation, State activity, Public service, Citizen participation, Stakeholders.

*المؤلف المرسل

1. مقدمة :

تميز العقدين الأخيرين بأزمات الديمقراطية التمثيلية وتنامي الاضطرابات الاقتصادية العالمية. وتزايد تعقيد المشاكل الاجتماعية في مظاهرها ومستوياتها، على غرار مسألة الفقر والإقصاء الاجتماعي وظاهرة الشيخوخة، وتهديد التمييز وقضايا حماية البيئة وموجات الهجرة وما الى ذلك. وقد أصبح من الضرورة، اللجوء لطرح حلول سياسية واجتماعية أكثر جذرية وفاعلية واستدامة، والتفكير في تغيير نهج صنع السياسة العامة واتخاذ القرار لاسيما في المجال الاجتماعي. وقد برز مفهوم الابتكار الاجتماعي كتمشي جديد للمواجهة المشاكل الاجتماعية والمجتمعية المعقدة والمتوطنة وإعادة تصميم الخدمة العمومية.

الإشكالية:

كيف يمكن للابتكار الاجتماعي من تعزيز مشاركة المواطنين وأصحاب المصلحة بما فيها المستخدمين في اختبار أشكال جديدة من البرامج والسياسات بهدف الرفع من فاعلية النشاط العمومي للدولة وتحسين نوعية الخدمات الاجتماعية؟
و للإجابة على هذه الإشكالية نتبع العناصر التالية:

المحور الأول: في البحث عن معنى الابتكار الاجتماعي؛

المحور الثاني : الابتكار الاجتماعي وعملية التصميم التشاركي ؛

المحور الثالث: المشاركة المواطنة كرافعة للابتكار الاجتماعي وتحويل النشاط العمومي للدولة.

2. ماهية الابتكار الاجتماعي:

تعددت تعريفات الابتكار الاجتماعي، وتنوعت بتعدد المدارس و المصادر والمنهجيات الفكرية التي تناولته بالدراسة والتحليل. ولفهم وتحديد مفهوم الابتكار الاجتماعي، وضبطه بصورة أكثر دقة ووضوحاً، علينا أن نسلط الضوء أولاً على تطور مفهوم الابتكار، من خلال:

1.2 المفهوم الموسع للابتكار:

يعد دليل "أوسلو" الصادر عن منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية ¹ OCDE بمثابة الوثيقة المرجعية على المستوى الدولي لقياس الابتكار، والذي يستخدم مؤشر متعارف عليه هو " استبيان مجتمع الابتكار".

حيث عرف تطور مفهوم الابتكار مرحلتين فاصلتين : تمثلت الأولى في اختزال الابتكار في البعد التكنولوجي للمنتجات والعمليات (TPP)، وهو ما جاء في الطبعتين الأولى والثانية من دليل "أوسلو" لعامي 1992 و1996.

اما المرحلة الثانية فتميزت بتوسع في المفهوم، وهو ما جاء في الطبعة الثالثة من دليل "أوسلو" في خريف عام 2005، حيث ولأول مرة تم تناول الابتكار غير التكنولوجي، و تحليل الروابط بين مختلف أنواع الابتكار الاخرى، اذ جاء تعريف الابتكار بأنه " تنفيذ منتج (سلعة أو خدمة) أو عملية جديدة أو، طريقة تسويق جديدة أو أسلوب تنظيمي جديد ".

و يمثل هذا التعريف قطيعة مزدوجة مع المفهوم التقليدي للابتكار، تتمثل اولها في ان الابتكار ليس مختزلاً فقط في البعد التكنولوجي، بل يمكن ان يكون الابتكار غير تكنولوجي في العملية وطريقة الانتاج والتسويق وأنماط تنظيم العمل (Philipe & Marc, 2010, pp. 31-32).

وتتمثل القطيعة الثانية في توسيع وتعميق الأبعاد المجالية للمفهوم، ليشمل فواعل وديناميكيات وقطاعات جديدة خارج منظومة الأعمال والمؤسسة الى الدولة والمجتمع، و من التحديات التنافسية والربحية داخل المؤسسة الاقتصادية الى التحديات السياسية والاقتصادية والمجتمعية والبيئية. و بناءاً على هذا المعنى، نجد انه لا يُنظر إلى الابتكار باعتباره تقدم تكنولوجي فحسب، بل أيضاً كونه ناقلاً للتغيير الاجتماعي والتنظيمي، بل وأصبح الحديث عن الابتكار العمومي والاجتماعي كأحد المداخل الأكثر أهمية في تقديم الحلول المبتكرة للمشكلات والمسائل المستعصية.

2.2 تعريف الابتكار الاجتماعي :

تناول الفكر الاجتماعي والسياسي موضوع الابتكار الاجتماعي، وساهمت العديد من المدارس والمؤسسات البحثية في تحديد المفهوم و تطويره وتوثيقه .يمكن عرض أهم هذه المساهمات كما يلي:

يعرف يورغن هوفالدت وهو استاذ علم الاجتماع بجامعة دورتموند التقنية "الابتكار الاجتماعي" أو ما يعرف باللغة الإنجليزية "Social Innovation"، بأنه تلك الاستراتيجيات، والأفكار، والأنظمة، لتطوير استجابة المؤسسات، سواءً كانت حكومية أم خاصة، لجملة الاحتياجات الاجتماعية الجديدة، جميع القطاعات: الغذاء، الطاقة، الإسكان، الصحة... وذلك بطريقة أفضل من الحلول المتوفرة او الموجودة. (Howaldt, 2010)

اما "منتدى الابتكارات الاجتماعية" ووفقا لما جاء به، فان الابتكار الاجتماعي هو عملية حل لمشكلة اجتماعية بطريقة أكثر فعالية وكفاءة واستدامة، من أجل تحقيق نتائج اجتماعية أفضل، وتتكون هذه العملية من ثلاثة عناصر رئيسية وهي: (idmais.org)

1- تحديد الاحتياجات الاجتماعية الجديدة التي لم تتم تلبيتها بشكل كاف؛

2- تطوير استجابات جديدة للاحتياجات الاجتماعية ؛

3- تقييم فعالية الحلول الجديدة في تلبية الاحتياجات الاجتماعية.

كما ان نيك جاين Nick Jain المدير التنفيذي لـ IdeaScale، يعرف الابتكار الاجتماعي على أنه: "عملية ديناميكية للتطوير الاستراتيجي و التدخلات المبتكرة والتفكير غير التقليدي لمواجهة المشكلات المجتمعية المعقدة والمتوطنة، بما في ذلك الفقر وعدم المساواة والاستدامة البيئية، والحصول على الرعاية الصحية والتعليم، والشيخوخة وما الى ذلك . السائدة بشكل استباقي، والتحريض على التغيير التحويلي الإيجابي، وقد يتضمن استكشاف طرق جديدة لمعالجة المشكلات باستخدام الموارد الحالية، أو الاستفادة من الابتكار التكنولوجي، أو إعادة تصميم العمليات، أو تكييف الحلول الناجحة من سياق إلى آخر..." (Nick, 2023)

أما من منظور الاقتصاد السياسي فيعرف الابتكار الاجتماعي، باعتباره مجموع الأنشطة التي تخلى عنها السوق أو الدولة. ومن جهة أخرى، فان الابتكار الاجتماعي هو بديل لآليات تنسيق السوق واخفاقاته، عندما لا تلبي أو لم تعد تلبي احتياجات معينة، بمعنى أنها جزءاً من السوق وضدها في نفس الوقت. وهو بمثابة الحل الجديد القادر على تعزيز ليس فقط النمو، بل وأيضاً شكلاً من أشكال ضمان الإنصاف والعدالة الاجتماعية .

هذا المعنى للابتكار الاجتماعي، الذي يتمحور حول الاستجابة لأوجه القصور في تدخل الدولة في مجال السياسات الاجتماعية، والذي كانت تتولى تنفيذه في الأصل المنظمات الدولية (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، واليونسكو)، سرعان ما انتشر على مستوى الدولة. وهكذا، أطلق باراك أوباما في البيت الأبيض في يونيو/حزيران 2009 "مكتب الإبداع الاجتماعي والمشاركة المدنية"، فضلاً عن "صندوق الإبداع الاجتماعي" برأسمال قدره 50 مليون دولار. وفي إنجلترا في عصر ما بعد تاتشر، عملت حكومة توني بلير على تطوير سياسة لدعم الإبداع الاجتماعي بهدف

تحسين الخدمات العامة. ويهدف هذا النهج، الذي تنفذه شركات استشارية ومصممة، إلى جعل المستخدم منتجاً مشاركاً للخدمة بناءً على خبرته. وتبقى الجماهير المستهدفة جماهير "اجتماعية" (مستبعدة، مريضة، الخ). (Richez-Battesti, Petrella, & Delphine, 2012, pp. 15-36).

كما تم اقتراح تعريف من قبل مجموعة عمل "الابتكار الاجتماعي" التابعة للمجلس الأعلى للاقتصاد الاجتماعي والتضامني بفرنسا (CSESS): "الابتكار الاجتماعي هو تطوير استجابات جديدة للاحتياجات الاجتماعية الجديدة أو التي لا يتم تلبيتها بشكل جيد في ظل ظروف السوق والسياسات الاجتماعية الحالية، و تتعلق هذه الابتكارات بكل من المنتج أو الخدمة، وطريقة التنظيم والتوزيع، في مجالات مثل الشيخوخة، والطفولة المبكرة، والإسكان، والصحة، ومكافحة الفقر، الإقصاء والتمييز...وما إلى ذلك. (Conseil Supérieur de L'Économie Sociale et Solidaire, 2023)

فيما يعرف فيليب ديرونس الابتكار الاجتماعي بأنه "الابتكار الذي تنفذه مختلف الجهات الفاعلة في المجتمع المدني (الأفراد، الجمعيات والشركات وغيرها) للاستجابة للمشاكل الاجتماعية الرئيسية. فهو ابتكار من قبل المجتمع ومن أجل المجتمع. وهنا التحدي الذي يواجهه "السلطة العمومية"، هو أن تكون الاستجابة بعملية تصاعدية "من الأسفل إلى الأعلى"، عكس الطريقة المتبعة في الابتكار الكلاسيكي (العملية من أعلى إلى أسفل).

بمعنى آخر، هو الانتقال من علاقات القوة المعروفة بين الفواعل الاجتماعية، والهيكلة الرأسية-المهرمي، إلى التصميم التشاركي والشبكي، أي هو عملية ديمقراطية النشاط الاجتماعي بمنطق تصاعدي. (Philippe, 2010)

3.2 نماذج رائدة في الابتكار الاجتماعي

من الأمثلة في مجال الابتكار الاجتماعي والمعروفة كنماذج سباقة هي مصرف غرامين بنجلاديش ودوائر التسويق القصيرة Teikei باليابان :

- مصرف غرامين *Grameen Bank* «مصرف القرية أو الفقراء»: بدأ مشروع البنك في عام 1976، كمشروع بحثي تجريبي في قرية "جوبرا" في بنجلاديش. من قبل البروفيسور محمد يونس، وهو أحد أشهر الاقتصاديين والمصرفيين في العالم، والهدف منه هو تصميم نظام ائتماني ونموذج للأعمال المالية،

يقوم على تقديم القروض الصغيرة والخدمات المالية للأفراد الذين يتم استبعادهم تقليدياً من النظام المصرفي الرسمي. وهذا بغرض التخفيف من حدة الفقر وتمكين الفقراء المهمشين في بنغلاديش من القروض الصغيرة وتعزيز التنمية المحلية. وفي عام 1983، تم تحويل المشروع التجريبي إلى بنك يحمل ميزتان اثنتان على نقيض البنوك التجارية السائدة. تتمثل في أنه لا توجد ضمانات مشروطة للحصول على الائتمان من البنك. و أنه ينقل خدماته إلى العملاء. والذين هم في الواقع القسم الأضعف في المجتمع من النساء وذوي الدخل المنخفض والعائلات الفقيرة. و قد تم منح جائزة نوبل للسلام بالمناصفة بين محمد يونس ومصرف غرامين عام 2006. (مصرف غرامين)

– دوائر التسويق القصيرة **Circuit-Court** للمنتجات للفلاحة أو ما يعرف بـ **Teikei**: وهي لفظة يابانية، وتعني التعاون أو الشراكة.

و هو نظام تعاوني غايته الدعم و الحفاظ على زراعة الفلاحين بمنطق العدالة الاجتماعية، كونه نظام توزيع بديل، لا يعتمد على السوق التقليدية، حيث يسمح للفلاح أن يعيش من عمله، كما يتيح للمستهلك ان يشتري مباشرة من المزارع المنتج دون أي وسيط.

وقد كانت بداية ظهور نظام تيكي Teikei باليابان، في سبعينيات القرن الماضي. وهي الحقبة التي عبرت فيها الأمهات و الأسر اليابانية آنذاك عن قلقها وتخوفها إزاء الاستخدام المكثف للمواد الكيميائية في الزراعة. ومن ثم عملت هاته الأمهات على حلول بديلة، وتم تأسيس أول تعاونيات الألبان.

يقوم النظام التعاوني Teikei على مبدأ الولوج المباشر للفلاحين الصغار و المتوسطين إلى مختلف الأسواق ووجهات التسويق، والتي جاءت كرد فعل للحجم المفرط للوسطاء وعدم خضوعهم لما يكفي من المراقبة، خاصة على مستوى عرض السلع الموجه لأسواق الجملة، ما أدى إلى تذكية المضاربة و تعدد المتدخلين والاضرار بمصالح المنتجين، والتأثير سلباً على جودة المنتجات. وربما اهدارها بالنظر لتسببه في إطالة مسار قنوات التوزيع والتخزين والتسويق، ليؤدي في نهاية المطاف إلى ارتفاع سعر البيع للمستهلك. فهذا النظام التعاوني سيؤدي إلى تعزيز إنتاج واستهلاك المنتجات المحلية مع زيادة استهلاك المنتجات الموسمية. (Maréchal & Gilles, 2008, pp. 11-17)

ومن الجدير بالذكر، أن الشيخ العلامة البشير الابراهيمي في فترة الاحتلال الفرنسي قد طالب باستحداث اشكال جديدة من النشاط الاجتماعي، لمجابهة قوانين الاستعمار الفرنسي وانتهاكات المعمرين. حيث القي هذا الصدد سنة 1929 محاضرة بنادي الترقى بالجزائر العاصمة عنوانها "التعاون

الاجتماعي"، أين نادى من خلالها الى: " تأسيس شركات التعاون بين الفلاحين و بين التجار، لتقي الصغار من الجانبين، شر تحكم الأجانب في أملاكهم ومجهوراتهم، ثم تأسيس مصارف مالية صغيرة تكون واسطة بين الجميع و تكون مع ذلك مستودعا للأموال المخزونة المعطلة ومرجعا لصناديق التوفير والاحتياط التي يجب ان تصحب هذه الحركة". (طالب الابراهيمى، 1997، الصفحات 14-15)

فهذا الطرح الفكري الاستباقي للعلامة الابراهيمى، و طريقة تفاعله مع مشاكل الفلاح والمستهلك معا آنذاك، ناجم عن تفتنه لروح فكرة الابتكار الاجتماعي والذي عبر عنه بالتعاون الاجتماعي طبعاً، كما ان عبقرية الشيخ العلامة دفعته لابتكار حلول نوعية لم يسبقه اليها احد، لفهمه المتمكن لمقاصد الشريعة الاسلامية، الرامية لخدمة الناس وتلبية حاجاتهم، الى جانب ادراكه للسياقات المجتمعية والتاريخية، و وعيه بالقوانين الجائرة للمستعمر الفرنسي على الشعب الجزائري...

ومع التطورات التي تشهدها مجالات التكنولوجيا، و تنامي استخدام المنصات و التطبيقات الرقمية، دخلت تجارب الابتكار الاجتماعي و المقاولاتية الاجتماعية في مرحلة جديدة، اصبحت تعرف اليوم ب " الابتكار الاجتماعي 2.0"، ومن الأمثلة :

- مشروع « الأقاليم صفر عاطلين عن العمل على المدى الطويل **Territoires zéro chômeur de longue durée** بفرنسا : تم اطلاقه في 7 أكتوبر 2016 بفرنسا، من قبل احد منظمات المجتمع المدني، وهي حركة ATD (العمل من أجل الكرامة في العالم الرابع)، وذلك بالشراكة مع كل من منظمة الإغاثة الكاثوليكية **Secours catholique**، و إيمائيس فرنسا **Emmaüs France**، والعقد المدني **Le Pacte civique**، وفدرالية الجهات الفاعلة المتضامنة **Fédération des acteurs de la solidarité**.

يهدف هذا المشروع القائم على العمل التطوعي، ودون تكلفة إضافية كبيرة على المجتمع، الى تقديم المساعدة لجميع الأشخاص المحرومين من العمل لأكثر من سنة، والذين يقيمون لمدة ستة أشهر على الأقل داخل هذه المناطق، بعقود عمل لفترة غير محددة، في شركات الاقتصاد الاجتماعي والتضامني، وفي أنشطة لا يغطيها القطاع الخاص في مجالات عمل معنية على غرار (مراكز إعادة التدوير، مساعدة كبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة، التعاونيات الغذائية.... وغيرها). وجدير بالذكر، أن هذه المبادرة التضامنية في البداية والتي أصبحت بعد ذلك سياسة عامة اجتماعية تبنتها الحكومات لمكافحة البطالة على نطاق واسع.

-مشروع الفصول الدراسية المفتوحة **Open Classrooms**: هي مدرسة عبر الإنترنت بنسبة 100%، تم إنشاؤه عام 1999 ، هدفها جعل التعليم متاحًا في جميع أنحاء العالم. حيث تتيح لآلاف الأفراد بشكل مجاني ومفتوح تطوير مهاراتهم المهنية عبر دورات تدريبية باستخدام المساق التعليمي هائل الالتحاق MOOC. حيث كانت هذه المنصة الرقمية موجهة في البداية للتكوين في برمجة الكمبيوتر، و تطورت فيما بعد لتغطي منذ عام 2013، مواضيع أخرى حول ريادة الأعمال والتسويق الإلكتروني وتعلم اللغات....

كما تقوم بإنشاء جميع دوراتها ومحتواها التعليمي وإنتاجه، بالاعتماد على فريق من الفنيين المهندسين والتربويين، ووسائل مجهزة باستوديو الوسائط المتعددة المثبت في المقر الرئيسي للشركة في باريس، حيث تقدم 600 دورة تدريبية مجانية مفتوحة عبر الإنترنت.

-الخلية التي تقول نعم! **La Ruche qui dit Oui** : (La Ruche, 2024) هو مشروع تم إطلاقه في أكتوبر 2010 كجزء من الاقتصاد الاجتماعي التعاوني ESS، فيما ما يعرف بالدوائر القصيرة، من طرف مجموعة من الناشطين المدنيين، والذي يسمح بتسويق منتجات المزارعين المنتجين المحليين باستخدام منصة المبيعات عبر الإنترنت، من خلال عملية التبادلات المباشرة مع المستهلكين، اين تهدف إلى "تقليل عدد الوسطاء بين المنتجين والمستهلكين.

و للقيام بذلك، يتم ربط المستخدمين بالمنتجين والمعالجين على الموقع الإلكتروني عند انضمامهم إلى "الخلية". حيث يمكن للمستهلك الطلب عبر الإنترنت، ثم الاستلام في يوم محدد خلال الأسبوع، في موقع معين. وتتبنى الخلية شعارا، مضمونه أن "الأجر العادل مقابل العمل هو أساس تأثيرنا الاجتماعي، والفلاح هو الذي يحدد سعره. ويحصل مباشرة على 80% من قيمة مبيعاته. وبالتالي لا يحتاج الى المزيد من المراكز التجارية التي تفرض شروطها.

وقد توسع نشاط ومجال الخلية التي تقول نعم! في أكتوبر 2018، حيث أصبح لديها 1200 خلية في أوروبا، ومن خلال هذه الخلايا، تضم الشبكة ما مجموعه 270.000 عضو نشط و8000 منتج وحرثي، حيث سجلت منذ إنشائها حجم أعمال يتجاوز 75 مليون يورو.

3.2 دوافع الابتكار الاجتماعي:

لقد برز الابتكار الاجتماعي بمثابة استجابة لتزايد التحديات السوسيو-سياسية والسوسيو-اقتصادية والمتمثلة في:

- **الضرورة الاجتماعية:** تصاعدت بشكل لافت الاحتجاجات عبر العالم، ذات الطابع الاجتماعي والعجز المستديم استجابة للمطالب الاجتماعية الملحة، بسبب تعقيد المطالب الاجتماعية بين "الجيل Y"² والفئات السكانية الأخرى، ففي حين يهتم جيل Y بقضايا البيئة والتغيرات المناخية والديموقراطية والعدالة الاجتماعية، فقد تمثلت الأولوية المطلوبة لفئة كبار السن في قضايا الأمن والهوية والهجرة.
- **الأزمة الديمقراطية :** في ظل الأزمة التي تشهدها الديمقراطيات التمثيلية، والتي تقوضها الفجوة المتزايدة بين المواطنين وممثلهم، وتعمق الشرخ بين المؤسسات التمثيلية والنسيج الاجتماعي، والتي تتجلى في الامتناع عن التصويت وانخفاض معدلات المشاركة الانتخابية، وتراجع الهيئات الوسيطة (الأحزاب السياسية والنقابات وغيرها). (Perrineau, 2019) ، هنا تأتي محاولة الابتكار الاجتماعي الاستجابة لأزمات الفعالية والشرعية النشاط الاجتماعي، وتعطي أهمية مركزية لتشكيل الإرادة السياسية، باعتبار أن شرعية النشاط العمومي ستنبثق من تحقيق شكل من أشكال التداول الجماعي حول السياسات العامة.. (Blondiaux & Manin, Le tournant délibératif de la démocratie, 2022, pp. 9-11)
- **العجز في الميزانية:** تعاني غالبية الدول من العجز في الميزانية، وهذا ناتج عن كون النفقات تفوق الإيرادات، حيث تضطر العديد من الحكومات إلى تغطية تمويل هذا العجز من خلال الاقتراض، مما يؤدي إلى تزايد الدين العام، أو عن طريق استخدام مجموعة من السياسات المالية، مثل تخفيض النفقات المرتبطة بدعم الأسعار، والتقليل من نسب الوظائف المتاحة، ووضع حد أعلى للأجور. وهذا النوع من الاجراءات عادة ما يؤدي إلى تقليص التمويل الحكومي لاسيما في المجال الاجتماعي، ومنه التأكيد المتزايد بتلبية المزيد من الاحتياجات الاجتماعية بأقل الموارد .
- **الجمود الهيكلي والإداري :** بالنظر في "العجز العام" الذي يهدد المنظمات العامة وشرعيتها وفعاليتها. بسبب الأساليب الكلاسيكية للإدارات والتي غالبًا ما تثبت حدودها بطبيعتها ويوروكراتيتها المفرطة. فانه يجب أن يلهم هذا الخطر تحديد عميق لأساليب عملها وحالتها الذهنية. من أجل جعلها أكثر كفاءة و فعالية، وقد شجع القطاع العام الابتكار في السنوات الاخيرة، من خلال دمج أشكال جديدة من الإدارة في بعده الهيكلي والوظيفي، فظهر مفهوم المانجمنت العمومي، وهو نقل أساليب وأدوات القطاع الخاص للقطاع الحكومي بهدف الفعالية الاقتصادية وعقلنة التكاليف، ثم ظهر مفهوم الإدارة الرقمية والتي تعني عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية والأنظمة المعلوماتية في نسق عمل الإدارة بما فيها رقمنة الخدمات.

ومن هنا يتجلى الانشغال لعملي للسلطات العامة إلى خلق بيئة مواتية للابتكار الاجتماعي من خلال الحد من القيود الإدارية على حد سواء، فيما إذا كان الابتكار الاجتماعي قادر على أن يصبح ركيزة أساسية في الممارسات الإدارية والتنظيمية الجديدة، وإن بإمكانه مواجهة وتحدي ممارسات الإدارة التقليدية، ومن ثم اقتراح هوية مؤسسية جديدة تركز على الفعالية و الالتزام المجتمعي.

3. الابتكار الاجتماعي وعملية التصميم التشاركي

يشير التصميم التشاركي و المعروف أيضاً باسم التصميم التعاوني إلى نهج محدد لعملية تصميم خدمة أو منتج. وفق منطق البناء المشترك مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة المعنيين بالقضايا المجتمعية: الجهات الحكومية المركزية والمحلية، والشركات ومؤسسات الاقتصاد الاجتماعي، والجمعيات، والجامعات والأوساط الأكاديمية، والأشخاص المتأثرين بشكل مباشر بالموضوع الذي يتم تناوله من المستخدمين والمواطنين . (Amandine Pascal, Catherine Thomas, Georges A.L. Romme. 2009, . pp.25)

تسمح هذا المقاربة التشاركية بمواجهة المشكلات الاجتماعية والمجتمعية بشكل مختلف عن النموذج التنظيمي العمودي، فدمج وجهات النظر لأصحاب المصلحة من الفاعلين الاجتماعيين الذين يتشاركون في المثل الاجتماعية ويتصرفون في قطيعة مع الممارسات المعتادة لبيئتهم . ، سيساهم في تقديم الأفكار والانتقادات والاحتياجات أو حتى التوقعات . وفي فهم التجربة التي يعيشها المستخدم أو العميل بشكل أفضل. كما أن التنوع في خلفيات وخبرات جماعات المصالح سيزيد من إمكانيات الابتكارات الجذرية التي تقديم الرؤى الجريئة والفعالة .

وعليه سيتم تسليط الضوء على التصميم التشاركي في ثلاث أشكال، أولها: مشاركة المستخدمين ومستهلكي الخدمة لأنه يطلب من الأشخاص الأكثر تأثراً بمشكلة ما أن يصبحوا مصممي حلول جديدة. ثانيها، مختبرات الابتكار الاجتماعي كمساحات والتصميم المشترك للخدمات من أصحاب المصلحة، وثالثها ؛ المشاركة الموسعة للمواطنين.

1.3 تجربة المستخدم: ينطلق الابتكار الاجتماعي من مسلمة مفادها، أن مستخدم ومستهلكي الخدمة هم الأقرب إلى المشكلة الاجتماعية، والاجدر على فهم وتحديد الفروق الدقيقة التي لا يستطيع

صناع القرار في كثير من الأحيان التفتن لها وفهمها. فلا يجب أن يكون المستخدم مجرد مستهلك للخدمة، بل ضرورة إشراكه في جميع مراحل تطوير وتقديم فكرة جديدة.

وتشير تجربة المستخدم الى مجموعة التفاعلات والتصورات النهائية التي يكونها المستخدم "العميل" تجاه المنتجات او الخدمات المقدمة له. يعد دونالد نورمان مدير مختبر التصميم في جامعة كاليفورنيا، سان دييغو وأحد أعضاء فريق شركة آبل، هو أول من استحدث مصطلح تجربة المستخدم أو التصميم المرتكز على المستخدم، والذي يُعبر عن رغبات العملاء وآرائهم و تفاعلاتهم من أجل بناء منتجات مصممة خصيصاً بما يوافق متطلباتهم، وفي نفس الوقت مراعاة مصالح الشركة. ليُصبح متغير (مدى رضا العميل تجاه الخدمات والمنتجات) من أهم اهتمامات الشركات والحكومات على حد سواء (Olia, 2018).

و قد ساعدت الأساليب الرقمية، من قياس تجربة المستخدم أو ما أصبحت تعرف بملف تعريف المستخدم، وسجل نشاطه الرقمي مثل معدلات النقر، معدل التحويل، نسبة الوصول لصفحة الهبوط، أو تقييم المستخدم والسؤال عن رأيه عن طريق استطلاعات الرأي.

ظهرت ما بين عامي 2017 و2018، ومواكبة لسلسلة من الابتكارات في مجال الذكاء الاصطناعي، الروبوتات التحدائية (الدردشة) Chatbots، وهي أتمتة للتبادلات اللغوية في العديد من القطاعات الحكومية لاسيما الاجتماعية منها كالنقل والصحة والتعليم و العمل والتشغيل، وما إلى ذلك... حيث أصبحت تمثل طريقة جديدة لتفاعل الوكلاء العموميين مع العملاء لتحسين أو تقديم خدمة عمومية جديدة و مفيدة. لها مجموعة من المزايا، كونها تسهل البحث عن المعلومات؛ الإجابة بسرعة على العديد من أسئلة العملاء ومشكلاتهم، وتخصيص الاستجابات للطلبات المتكررة المواطنين. وأيضاً. التحليل السريع للمواقف المعقدة والتوصية بالحلول المحتملة لتقديمها لعملائها.

2.3 مختبرات الابتكار الاجتماعي :

يعرف مختبر الابتكار الاجتماعي بأنه مساحة للمشاركة والنقاش والتداولية، فهو يجمع عدد كبير من أصحاب المصلحة المعنية بالمشكلة التي يراد حلها وجعلهم يعملون خارج الصوامع الإدارية وهو بمثابة المكان الثالث « tiers-lieu »، ومنهج عملها هو تشخيص المشكلات الرئيسية حول قضايا مجتمعية معقدة ذات تأثير اجتماعي، والتفكير فيها بشكل جماعي ومختلف وبأساليب جديدة، و منها صقل الحلول المبتكرة التي تخدم المصلحة العامة للمواطنين.

يمكننا التمييز بين مختبرات الابتكار الاجتماعي من خلال المناهج المستخدمة، وحسب القطاع الذي تعمل فيه (التعليم، الصحة، البيئة، إلخ)، كما أن هنالك مجموعة من المفاتيح لفهم خصوصية المختبرات وأهميتها في مشهد الابتكار الاجتماعي :

- الرؤية المنهجية والمعقدة للتغيير: يتم تحليل المشاكل من الجذر وليس فقط من الأعراض. يجب أن تأخذ الحلول التي يتم تطويرها في الاعتبار قدرات وتأثير مختلف الجهات الفاعلة، والأبعاد السياسية التي تؤيد أو لا تؤيد حل المشكلة .

- ترسيخ ثقافة الابتكار: أحد العناصر الأساسية لنجاح مختبر الابتكار هو الثقافة التي تم تطويرها داخلياً والتي تهدف إلى تعزيز المخاطرة والانفتاح على طرق جديدة لرؤية الأشياء وتعزيز الابداع المؤسسي .

- التركيز على التعاون و تعبئة الذكاء الجماعي: يعزز العمل التعاوني الى الوصول لأفكار ومفاهيم جديدة بدلاً من الالتزام بعادات وتقاليدكما يعمل الذكاء الجماعي بشكل فعّال في انتقال المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي .

- التجريب :المختبرات هي الأماكن التي تتطلب إجراء التجارب. يتم اقتراح عملية التجربة/الخطأ لأن ذلك يحفز التعلم المستمر وتحسين الخدمة أو المنتج أو المشروع أو البرنامج الجديد. يتيح لنا استخدام النماذج الأولية تطوير النماذج وتوضيح فهمنا للقضايا بسرعة. علاوة على ذلك، فإن تنفيذ الإجراءات الجماعية والتجريبية يعزز الشعور بالانتماء إلى المختبر ويعزز الرؤية المشتركة.

4. 3 المشاركة المواطنية كرافعة للابتكار الاجتماعي وتحويل النشاط العمومي للدولة .

من خلال البحث عن مفهوم الابتكار الاجتماعي، تظهر المكانة المركزية لمسألة مشاركة جماعات المصالح بما فيها المستخدمين والمواطنين في تحديد طبيعة الاحتياجات ومستوى الاستجابات الاجتماعية ونوعيتها. ما يعني، ان عنصر مشاركة المواطنين هو خاصية أساسية لتمكين الابتكار الاجتماعي .

أيضا، يمثل الابتكار الاجتماعي حاضنة لدعم وتعزيز المشاركة المواطنة لأنه يقوم على مبدأ التصميم المشترك للبرامج والمشاريع و التداول العمومي حول الاختيارات، وفق عملية تصاعدية في صنع القرار العمومي من أسفل الى أعلى bottom-up.

ونهج التشاركي هو تمكين الأفراد من قيادة التغيير الاجتماعي والسياسي، وتحويل السياسات الاجتماعية من أجل جعلها أكثر كفاءة وفعالية، وتكتسي المشاركة المواطنة أهميتها في :

- تعزيز العلاقة بين المسؤولين المنتخبين والمواطنين من أجل علاقة أكثر أفقية بينهما (على عكس التسلسل الهرمي العمودي الذي يقترن بالعديد من الوسطاء).

- تنويع مسالك إدماج المواطنين في دائرة القرار، وتدعيم مرتكزات الديمقراطية التشاركية في تكامل مع الديمقراطية التمثيلية.

- تحقيق المزيد من الشفافية في النشاط العمومي .

- تبسيط التواصل وتبادل المعلومات و البيانات، وهو أمر أساسي لإشراك الجميع في التحدث والنقاش علناً عن قضية عامة.

- نقل المطالب الاجتماعية إلى دوائر القرار بكيفية مؤسسية، اين تحولت العديد من الأفكار إلى برامج وخدمات عمومية وقوانين:.

- تسمح بانخراطهم في إعداد قرارات ومشاريع لدى المؤسسات المنتخبة والسلطات العمومية، في إيجاد الحلول المناسبة لحاجياتهم الأساسية ودمجهم بشكل أفضل في عمليات صنع القرار مع التطور التكنولوجي والاستخدامات الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرقمية

(TICN) ظهر ما يعرف بالتكنولوجيا المدنية Civic Tech في اطار "الديمقراطية التشاركية 2.0"، وهي مجموعة الأدوات الرقمية المصممة لتسهيل وتوسيع مساحات مشاركة المواطنين، وإشراكهم في مراقبة، ووضع السياسات العامة وهي بمثابة مقاولاتية اجتماعية لدعم الديمقراطية التشاركية لإيجاد حلول مبتكرة الإشكاليات ذات الطابع الاجتماعي.

تختص التكنولوجيا المدنية في مجالات متنوعة منها :تقديم الالتماسات والعرائض عبر الإنترنت ، ومنصات النقاش ، والإبلاغ عن الاختلالات، استطلاعات الرأي و الميزانيات التشاركية،

وصناديق الأفكار... (DE FERAUDY, 2019)

تسعى التكنولوجيا المدنية الى منح السلطة للأفراد، أو للمجموعات المستبعدة منها، و السماح لهم بالحصول على فرص فعلية و ممكنة للمشاركة، لتحقيق الرغبة العامة في التغيير للنموذج الحالي للديمقراطية. حيث تلعب حزمة الأدوات الرقمية على تغذية الخيال الجماعي لبناء ديمقراطية تشاركية ورفع مستوى الوعي بالقضايا الاجتماعية. (Blondiaux, 2008, p. 143).

ويتخذ رواد التكنولوجيا المدنية مواقف متباينة اعتماداً على علاقتهم بالسلطة العمومية، فمنهم من يمثل "قوى مضادة" فيأخذ المزيد من أدوار جماعات ضغط على المواطنين مثل موقع Change.org و عرائضه عبر الإنترنت. بينما يختار آخرون التعاون مع المؤسسات وصانعي القرار . هناك العديد من الأمثلة عن التكنولوجيا المدنية ذات الاهتمامات المجالية المتنوعة، نقدم فيما يلي بعض الأمثلة الرائدة منها:

- **المنصة الرقمية change.org :** (Change., 2024) تعد أكبر منصة تقنية مجانية ومفتوحة لتقديم الالتماسات و طرح العرائض عبر الانترنت، والتي يستخدمها أكثر من 200 مليون شخص في 196 دولة. تأسست هذه الشركة عام 2007 في الولايات المتحدة، ويقع مقرها الرئيسي في سان فرانسيسكو بكاليفورنيا، و تتميز بهيكل اداري هجين، يجمع بين مسار طموح لنمو الشركة تكنولوجيا، مع مهمة كونها منظمة غير ربحية.

اذ يعمل الموقع على تسهيل انشاء عرائض إلكترونية وإطلاق الحملات المؤيدة للتوقيع عليها، مهما كانت الجهات المبادرة، سواء كان الجمهور العام او المؤسسات أو المنظمات الحقوقية، وغيرها. وذلك لغرض خلق رأي عام وتأثير ما، في موضوع معين، من اجل إحداث التغيير الاجتماعي على المستويات المحلية والوطنية وحتى العالمية. ومن ثم، إرساء مساحات للتفاعل مع صناع القرار على مستويات في الحكومة وقطاع الأعمال مع النخبين و المستهلكين.

تشكل البيئة والتغيرات المناخية والاستدامة المواضيع الرئيسية فيها، والتي مثلت 16% من مجموع التوقيعات، ثم تأتي تلك القضايا المتعلقة بحقوق الإنسان والحيوان والعدالة... وغيرها .

- **الشركة الناشئة Cap Collectif :** (Cap, 2024) هي شركة فرنسية رائدة في مجال التكنولوجيا المدنية، تأسست سنة 2014، تعتمد تقنياتها على منهجية الذكاء الجماعي من خلال

مجموعة تطبيقات تشاركية، حيث تستعين بخوارزميات الذكاء الاصطناعي لتحليل كميات هائلة من البيانات، وتقديم ملخصات واضحة، وتوفير رؤية قيمة لأصحاب القرار. فهي موجهة للحكومة والجماعات المحلية والشركات الكبرى، والجمعيات والمنظمات النقابية، بهدف تحسين عمليات صنع القرار وفعالية النشاط العمومي للدولة. كانت قد أوكلت لـ Cap Collectif، مهمة ومسؤولية تنظيم النقاش الكبير Grand débat national الذي أطلقه الرئيس الفرنسي إيمانويل ماكرون في أعقاب أزمة "السترات الصفراء"، وكان الهدف هو إشراك المواطنين في قضايا السياسة العامة الرئيسية من خلال أربع 4 مواضيع وهي: التحول البيئي؛ الضرائب والإنفاق العام؛ الديمقراطية والمواطنة؛ تنظيم الدولة والخدمات العامة.

5. خاتمة :

يتميز الابتكار الاجتماعي بالمقدرة على التغيير التنظيمي في العلاقات بين السلطة العمومية والمواطنين، وتولد تعاوناً متجدداً من خلال تضمين مبادرات أصحاب المصلحة وربطهم في عملية التغيير المجتمعي. وبشكل أكثر دقة، يهدف الابتكار الاجتماعي إلى إنتاج استجابات إبداعية للاحتياجات الاجتماعية غير الملباة، من خلال إشراك جميع الجهات الفاعلة المعنية - في المقام الأول المستخدمين - في تصميم الحلول الابتكارات الاجتماعية بطريقة إيجابية ومفيدة. يمكن للابتكار الاجتماعي من تغيير نطاقه ومدخلاته لتحديث جدولة السياسة الاجتماعية. وطرح طرائق جديدة للتدخل العام من أجل تصميم فعال وعقلاني للخدمة العمومية. فضلاً عن كون الابتكار الاجتماعي محركاً للمشاركة المواطنة، لتوطين الممارسات والتحول الاجتماعي و الديمقراطية وتفعيل مساهمة المواطنين في إيجاد الحلول المناسبة لحاجياتهم ومتطلباتهم الأساسية وطموحاتهم.

المراجع:

- Amandine Pascal, Catherine Thomas, Georges A.L. Romme. *Méthodologie de “ Design Collaboratif ” : une approche intégrative*. Atelier AIMS Epistémologies et Méthodologies, Mar 2009, Caen, France..
- Blondiaux, L. (2008). *Démocratie délibérative vs. démocratie agonistique ? Le statut du conflit dans les théories et les pratiques de participation contemporaines*, Dans *Raisons politiques*. (30).
- Blondiaux, L., & Manin, B. (2022). *Le tournant délibératif de la démocratie*. Paris: Presses de Sciences Po.
- Cap, C. (2024, mars 20). *Cap Collectif*. Récupéré sur <https://www.cap-collectif.com/qui-sommes-nous>
- Change., o. (2024, mars 20). *Change.or*. Retrieved from <https://www.change.org/about>
- Conseil Supérieur de L'Économie Sociale et Solidaire*. (2023, mars 20). Retrieved from *L-innovation-sociale-ca-donne-quoi*: <https://www.ess-et-societe.net>
- DE FERAUDY, T. (2019, Novembre 29). *Cartographie de la civic tech*. Retrieved from <https://www.deciderensemble.com/articles/47158-etude-cartographie-de-la-civic-tech-en-france>
- dfgf. (fgf). *gdf. fdg: dfg.*
- forchange.net, i. *Innovation_Labs_A_Do-It-Yourself_Guide.pdf* (*innovationforchange.net*). www.innovationforchange.net.
- Howaldt, J. (2010). *Social Innovation: Concepts, research fields and international trends*. IMO international monitoring.
- idmais.org. (n.d.). *Guide To Social Innovation*. Retrieved from www.idmais.org/desislabs/wp-content/media/guide.pdf
- La Ruche, Q. D. (2024). *La Ruche Qui Dit Oui*. <https://laruchequiditoui.fr/fr>.
- Maréchal, G., & Gilles, M. (2008). *Les circuits courts alimentaires. Bien manger dans les territoires*. Educagri éditions.
- Nick, J. (2023). *What is Social Innovation? Definition, Examples and Best Practices*. Retrieved from <https://ideascale.com/blog/what-is-social-innovation/>
- Olia, L. (2018). Rich User Experience, UX and the Desktopization of Wa. *Interface Critique Journal*, Eds. Florian Hadler , Vol.1.
- Perrineau, P. (2019). *Le grand écart - Chronique d'une démocratie fragmentée*. Paris:Plon.

Philippe, D., & Marc, M. (2010). *Créativité et innovation dans les territoires*. Paris: la documentation Française.

Philippe, D. (2010). «*Qu'est-ce que l'innovation sociale ?*». <https://admical.org/sites/default/files/uploads/basedocu/2010duranceinnovs oc.pdf>.

Richez-Battesti, N., Petrella, F., & Delphine, V. (2012). *L'innovation sociale, une notion aux usages pluriels : Quels enjeux et défis pour l'analyse?* Retrieved from Innovations.

Nadine Richez-Battesti ,Francesca Petrella et Delphine Vallade و
L'innovation sociale, une notion aux usages pluriels : Quels enjeux et défis pour l'analyse ?

احمد طالب الابراهيمى. (1997). آثار الامام محمد لبشير الابراهيمى. بيروت: دار الغرب الاسلامى.

موقع مصرف غرامين. *Grameen Bank*. [https://www.grameenbank.org.bd](https://www.grameenbank.org.bd/about/introduction) .
/about/introduction

الهوامش:

¹ Le Manuel d'Oslo de l'[OCDE](#) rassemble les principes directeurs proposés pour la collecte et l'interprétation des données sur l'[innovation](#). La première édition du Manuel d'Oslo, en 1992, portait avant tout sur l'innovation technologique de produit et de procédé (TPP). La troisième édition du Manuel d'Oslo, qui tient compte des progrès réalisés depuis la parution de la 2^e édition (1996) et analyse pour la première fois l'innovation non technologique ainsi que les liens entre les différents types d'innovation, a été publiée à l'automne 2005

² [جيل الألفية بالإنجليزية](#) Millennials : مصطلح مستخدم لوصف الفئات السكانية التي تتكون من الأشخاص الذين ولدوا في الفترة ما بين 1981 و 1996. ويُعرف بأنه الجيل العالمي الأول الذي نشأ في عصر الإنترنت والأجهزة المحمولة، وشبكات التواصل الاجتماعي.