

ما هي؟

التعاطف هو أول مراحل التفكير التصميمي وهو منهجية للتفكير تساعدك على دراسة الوضع بشكل أفضل لتتعرف على المشاكل الموجودة وتستطيع وضع حلول مناسبة لها. ويتم التعاطف حين تضع نفسك مكان المستخدم الذي تريد استهدافه وتحاول أن تخيل انتطباعاته. تساعدك هذه الأداة على فهم أفضل للبيئة والسلوك والمذاوف والتعلقات التي يشعر بها العملاء وكلما زادت قدرتك على التخيل زادت نسبة حصولك على نتائج أفضل.

كيف؟

هناك ثلاث طرق يمكنك من خلالها التعاطف:

- مقابلة العملاء
- عيش تجربتهم
- مراقبة الناس أثناء تأدية عمل معين
- قم بعملية عصف ذهني لتحديد شرائح العملاء التي قد ترغب في خدمتها. اختر ثلاثة من هؤلاء المرشحين ثم حدد واحداً لتنفيذ الأداة
- ابدأ بإعطاء العميل اسمًا وحدد بعض الخصائص مثل: الدخل - المستوى الاجتماعي - الحالة الاجتماعية، ثم أجب عن الأسئلة السبعة التالية: (ماذا يرى؟ ماذا يسمع؟ بم يفكر ويشعر؟ ماذا يقول أو يفعل؟ ماهي التحديات؟ ماهي المكاسب أو الفرص).

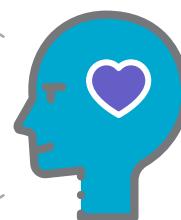
للمزيد من الإعداد لهذه المرحلة ننصحك بالدورة الالكترونية "التفكير التصميمي" [عبر الرابط](#)

نموذج تطبيقي لأداة خريطة التعاطف

كيف يمكنني تبرير هذه الاستثمارات؟ لا أستطيع أن أطلق في اختياراتي..
هل جوجل هو البديل؟ لقد سئمت من تكاليف رخص ميكروسوفت..

نحن بحاجة إلى هذا ..
ينبغي عليك خفض التكاليف!
هل توجد فعلاً قيمة تجارية؟

التفكير والشعور



السماع

تطبيقات جوجل زهيدة الثمن.. مستخدمو خدماتي دائمو الشكوى..
تكتسب البرمجيات من مصادر مفتوحة حصة في السوق ..

النظر

علي أن أختصر من التكاليف .. البرمجيات من مصادر مفتوحة قوية ومجانية.. لا نستطيع القيام بذلك من خلال أنظمتنا ..

المتابع

هجوم من متسللين، أوقات الأخطال..
نسخة جديدة = تكالفة تراخيص جديدة

المكاسب

مستخدمو سعداء، يثأة تكنولوجيا معلومات آمنة، برمجيات لا تتطلب تدريباً ..

عندما فكرت شركة ميكروسوفت في تقديم خدماتها الكاملة من تطبيقات أو فيس Office عبر الإنترنت، قامت بتصميم خريطة التعاطف لرؤساء هيئات المعلومات CIO Chief Information Officers الذين يحددون استراتيجية تكنولوجيا المعلومات ويتخذون قرارات الشراء.

مرحلة الفكرة

اختيار الفكرة

خريطة التعاطف

ما الذي يفكر فيه ويشعر به حقيقة؟

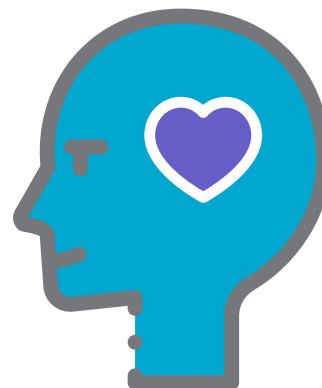
التفكير والشعور

ماذا يسمع؟

السماع

النظر

ماذا يرى؟



القول والفعل

ما الذي يقوله ويفعله؟

المتابع

ما الذي يؤلم العميل؟

المكاسب

ما الذي يكسبه العميل؟