

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 تتخيل انطباعاته. تساعدك هذه الأداة على فهم أفضل للبيئة و السلوك والمخاوف والتطلعات التي يشعر بها العملاء وكلما زادت قدرتك على التخيل زادت نسبة حصولك على نتائج أفضل.

كيف؟

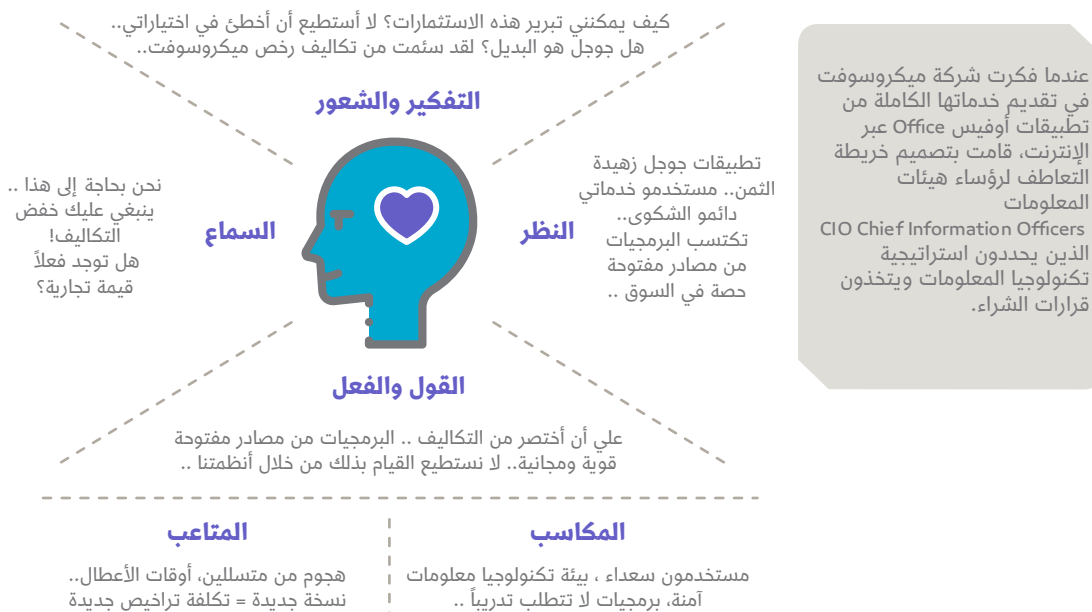


هناك ثلاث طرق يمكنك من خلالها التعاطف:

- 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 باعطاء العميل اسماً وحدد بعض الخصائص مثل: الدخل - المستوى الاجتماعي - الحالة الاجتماعية، ثم أجب عن الأسئلة الستة التالية: (ماذا يرى؟ ماذا يسمع؟ بم يفكر ويشعر؟ ماذا يقول أو يفعل؟ ماهي التحديات؟ ماهي المكاسب أو الفرص).

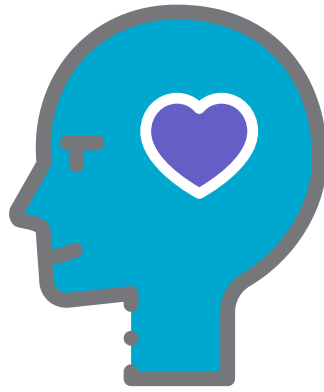
للمزيد من الإعداد لهذه المرحلة ننصحك بالدورة الالكترونية "التفكير التصميمي" عبر الرابط

نموذج تطبيقي لأداة خريطة التعاطف



ما الذي يفكر فيه ويشعر به حقيقة؟

التفكير والشعور



ماذا يسمع؟

السمع

النظر

ماذا يرى؟

القول والفعل

ما الذي يقوله ويفعله؟

المتاعب

ما الذي يؤلم العميل؟

المكاسب

ما الذي يكسبه العميل؟