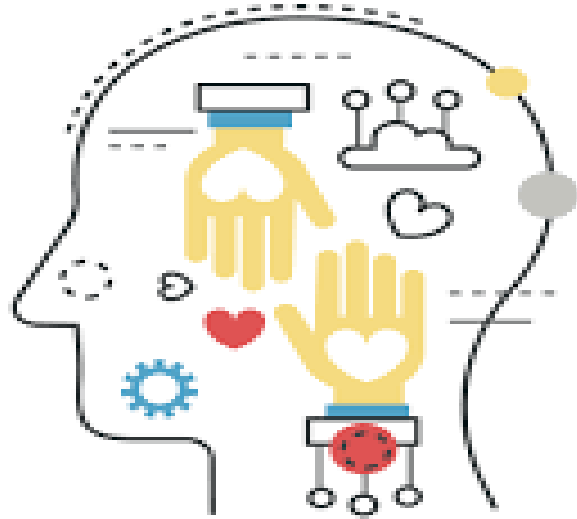
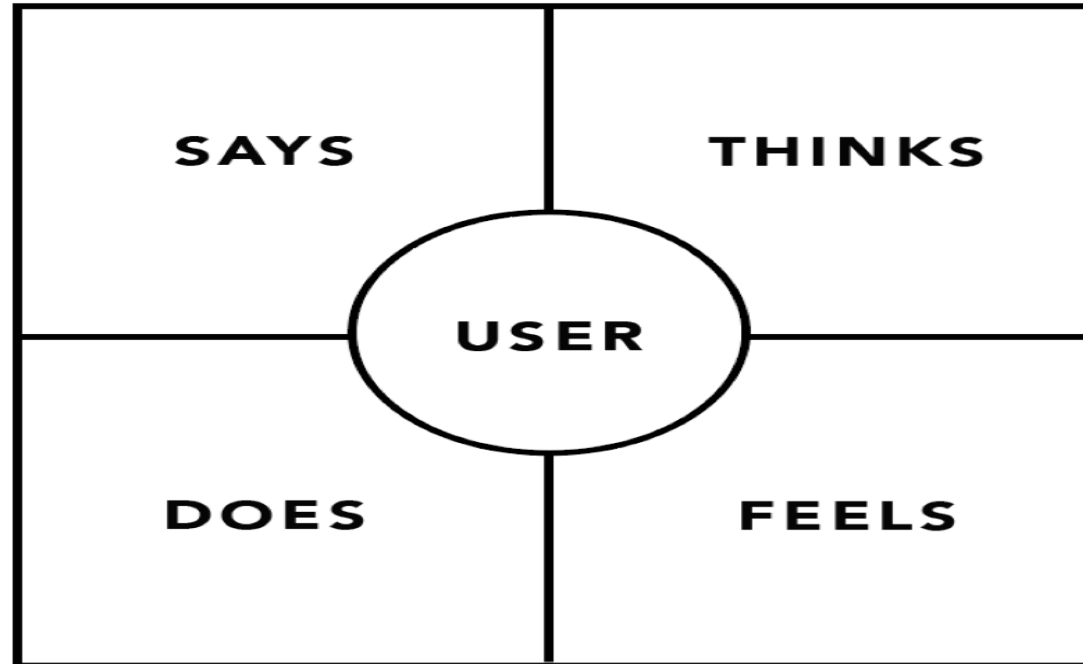


# أدوات التعاطف TD3



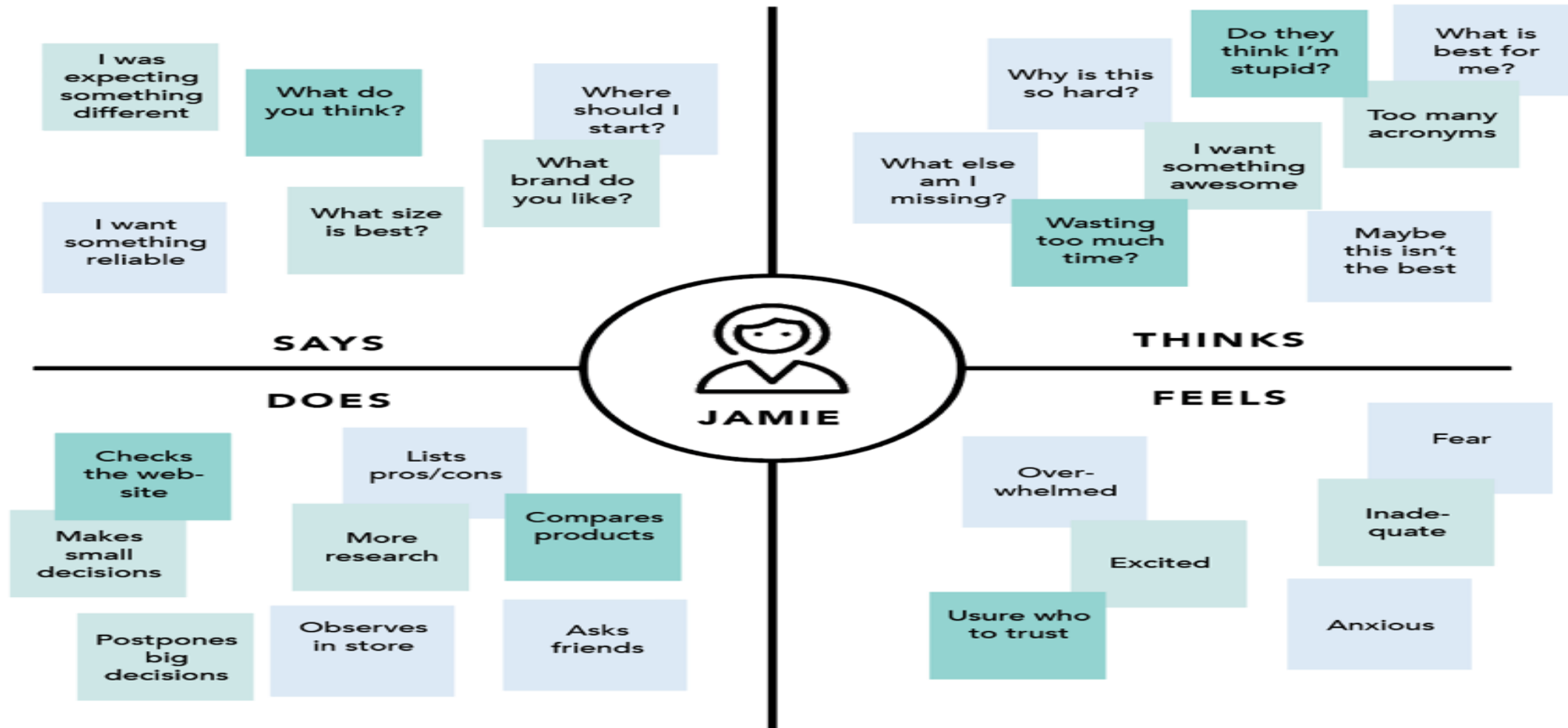
Dr/Nawel Brahim

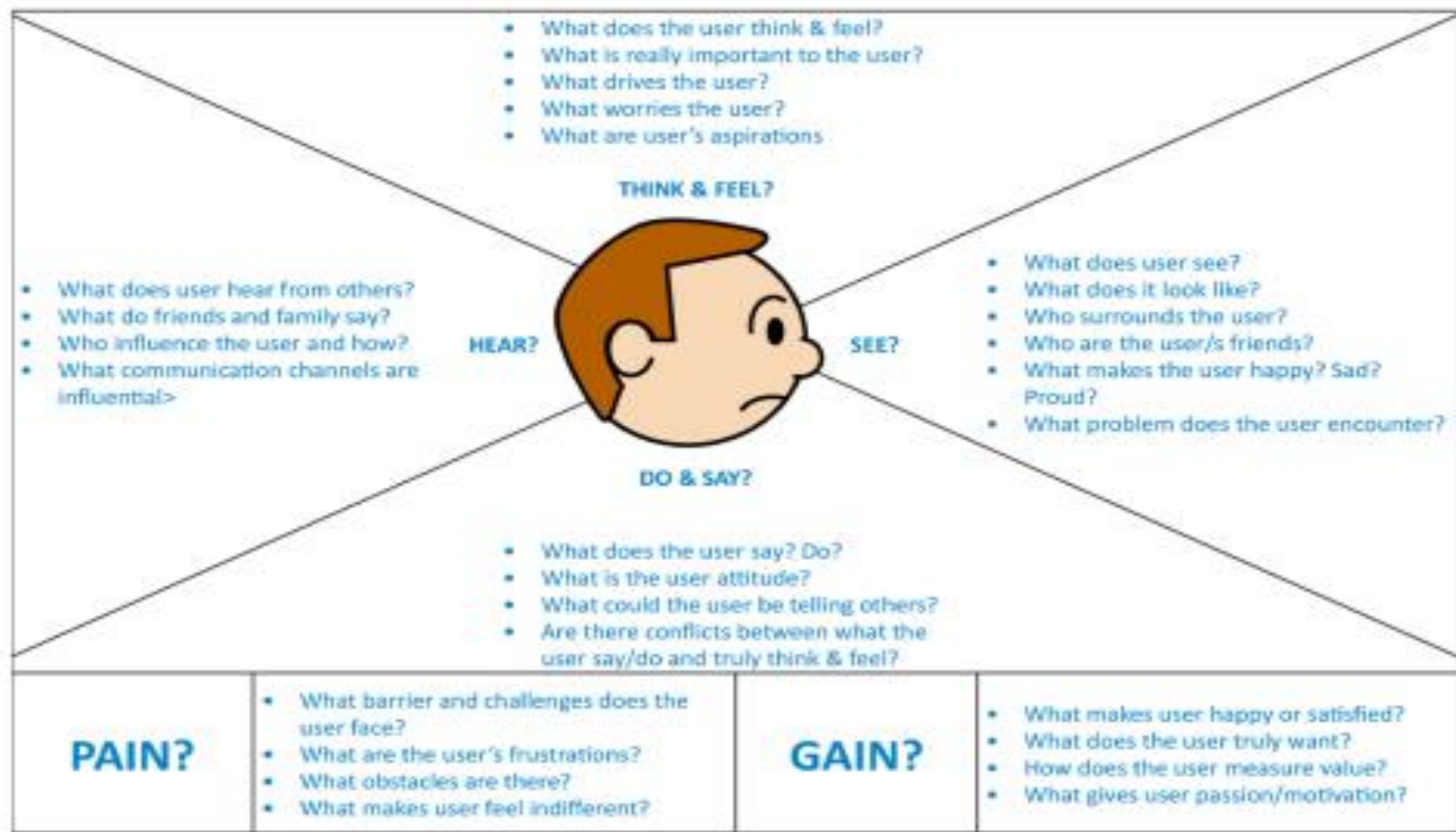
## EMPATHY MAP



- (يقول): ما يقوله المستخدم عن المنتج، أو أثناء المقابلة، أو في سياق آخر (تأكيد ثقته في علامة تجارية معينة، والتعبير عن أهدافه الخاصة..... إلخ).
- (يفكر): ما يفكر فيه المستخدم عن التجربة في الوقت الذي تحدث فيه (أحيانًا تنضم أفكاره إلى كلماته ولكن قد تكون هناك أيضًا تناقضات.....).
- (يفعل): الإجراءات المتخذة (يقارن المنتجات، يطلب المشورة من صديق...).
- يشعر: الحالة العاطفية للمستخدم أو العميل (نفاد الصبر، القلق، الإثارة،..... إلخ).

# EMPATHY MAP Example (Buying a TV)





**Sample Empathy Map**

# طريقة تصميم خريطة التعاطف بسيطة وسريعة للغاية، سواء كانت مستخدمًا مستهدفًا أو إنشاء شخصية. persona.

- تحديد هدف رسم الخرائط
- جمع المواد اللازمة: السبورة البيضاء أو الورق، بعد ذلك، العلامات...
- جمع البحوث الأولية (الدراسات الإثنوغرافية، والمقابلات، وما إلى ذلك)
- تفسير المعلومات بشكل فردي وفقا للإطارات المخطط لها، في شكل ما بعد لصقها على الخريطة
- القراءة جماعيا. والمناقشة شفويا.
- تنقيح النتيجة التي تم الحصول عليها واستنتاج القرارات التي يجب اتخاذها على سبيل الأولوية. يمكن تلخيصها في مساحة حرة من الخريطة.