



الخطوة الذكية
SMART STEP

أ.محمد سحاري
MBA-SPP-GRCP-NGOs



منهجية البيرسونا وخرائط التعاطف وتطبيقاتها في منظمات القطاع غير الربحي

☎ 0503253703

✉ info@smartstep.sa

 Mohammed Sahari



هذا الدليل يوضح كيفية استخدام أدواتي
• البيرسونا (Persona)
• وخريطة التعاطف (Empathy Map)

لتصميم البرامج والمشاريع التنموية بشكل أكثر
دقة وإنسانية.



الخطوة الذكية
SMART STEP

أ.محمد سحاري

MBA-SPP-GRCP-NGOs



أولاً منهجية البيرسونا

☎ 0503253703

✉ info@smartstep.sa

in Mohammed Sahari



الخطوة الذكية
SMART STEP

أ.محمد سحاري

MBA-SPP-GRCP-NGOs



أولاً : منهجية البيرسونا

البيرسونا

هي تمثيل شبه خيالي لشريحة من المستخدمين مبني على بيانات حقيقية. تهدف إلى مساعدة الجمعيات الأهلية ومنظمات القطاع غير الربحي على فهم المستخدم المستهدف بشكل أعمق وصحيح.

☎ 0503253703

✉ info@smartstep.sa

Mohammed Sahari



الخطوة الذكية
SMART STEP

أ.محمد سحاري
MBA-SPP-GRCP-NGOs



أولاً : منهجية البيرسونا

مكونات البيرسونا:

- 1- الاسم والصورة الرمزية
- 2- البيانات الديموغرافية (العمر، الجنس، التعليم، الوظيفة، الموقع)
- 3- الأهداف والاحتياجات
- 4- التحديات والإحباطات
- 5- السلوكيات والعادات
- 6- القيم والدوافع

☎ 0503253703

✉ info@smartstep.sa

Mohammed Sahari



الخطوة الذكية
SMART STEP

أ.محمد سحاري
MBA-SPP-GRCP-NGOs



أولاً : منهجية البيرسونا

نموذج عملي (Word):

	الاسم
	العمر/الجنس/التعليم
	الأهداف
	التحديات
	السلوكيات
	القيم والدوافع

☎ 0503253703

✉ info@smartstep.sa

in Mohammed Sahari



الخطوة الذكية
SMART STEP

أ.محمد سحاري
MBA-SPP-GRCP-NGOs



أولاً : منهجية البيرسونا

فكرة تطبيق المنهجية:

الفكرة: إنشاء نموذج تخيلي يمثل شريحة من المستخدمين أو المتبرعين أو المتطوعين (مثلاً: "أم أحمد - أرملة تحتاج لدعم سكني" أو "سالم - شاب جامعي يبحث عن فرصة للتطوع").

الفائدة للجمعيات:

- **تساعد الجمعية على فهم الشرائح المستهدفة بعمق (احتياجاتهم، سلوكياتهم، دوافعهم).**
- **تسهّل تصميم البرامج والخدمات بما يتناسب مع واقع المستخدمين، بدل العمل بناءً على افتراضات عامة.**
- **توضح للجمعية كيف تخاطب كل شريحة (لغة التواصل، القنوات، نوع الرسائل).**

☎ 0503253703

✉ info@smartstep.sa

in Mohammed Sahari



الخطوة الذكية
SMART STEP

أ.محمد سحاري
MBA-SPP-GRCP-NGOs



أولاً : منهجية البيرسونا

مثال عملي :

جمعية تعمل في تمكين الشباب تصمم "بيرسونا"
لشباب اسمه "عبدالله" (22 سنة، خريج جامعي، يبحث عن
عمل، مهتم بالتقنية).
هذا يساعد الجمعية أن تركّز برامجها التدريبية على المهارات
الرقمية وتفتح شراكات مع شركات تقنية.

☎ 0503253703

✉ info@smartstep.sa

Mohammed Sahari



الخطوة الذكية
SMART STEP

أ.محمد سحاري

MBA-SPP-GRCP-NGOs



ثانِيًا خريطة التعاطف

☎ 0503253703

✉ info@smartstep.sa

 Mohammed Sahari



الخطوة الذكية
SMART STEP

أ.محمد سحاري

MBA-SPP-GRCP-NGOs



ثانيًا : خريطة التعاطف

خريطة التعاطف

تساعد على فهم المستفيد من زوايا متعددة (ما يفكر، يشعر، يسمع، يرى، يقول ويفعل).

☎ 0503253703

✉ info@smartstep.sa

 Mohammed Sahari



الخطوة الذكية
SMART STEP

أ.محمد سحاري

MBA-SPP-GRCP-NGOs



ثانياً : خريطة التعاطف

أقسام خريطة التعاطف:

- 1- ماذا يرى؟
- 2- ماذا يسمع؟
- 3- ماذا يفكر ويشعر؟
- 4- ماذا يقول ويفعل؟
- 5- الألم (Pain)
- 6- المكاسب (Gain)

☎ 0503253703

✉ info@smartstep.sa

Mohammed Sahari



الخطوة الذكية
SMART STEP

أ.محمد سحاري

MBA-SPP-GRCP-NGOs



ثانياً : خريطة التعاطف

نموذج عملي (Word):

	ماذا يرى؟
	ماذا يسمع؟
	ماذا يفكر ويشعر؟
	ماذا يقول ويفعل؟
	الألم (Pain)
	المكاسب (Gain)

0503253703

info@smartstep.sa

in Mohammed Sahari



فكرة تطبيق المنهجية:

الفكرة: : أداة بصرية تُقسم إلى 6 محاور (ماذا يفكر ويشعر؟ ماذا يرى؟ ماذا يسمع؟ ماذا يقول ويفعل؟ ما هي آلامه؟ ما هي مكاسبه؟).

الفائدة للجمعيات:

- **تعطي رؤية شاملة** عن تجربة المستفيد (أو المتبرع) وتكشف عن تفاصيل قد تغفل عنها التقارير الرسمية.
- **تساعد في تصميم تجربة مستفيد أفضل** (مثل: تسهيل إجراءات التسجيل، تحسين استقبال المتبرعين، جعل الرسائل أكثر وضوحاً).
- **توضح التحديات الخفية** (مثلاً: الخوف من الوصمة الاجتماعية، ضعف الثقة في الجمعيات، صعوبة المواصلات).



الخطوة الذكية
SMART STEP

أ.محمد سحاري
MBA-SPP-GRCP-NGOs



ثانياً : خريطة التعاطف

مثال عملي :

جمعية إسكان تنموي تستخدم خريطة التعاطف لفهم "أم محمد" (مستفيدة):
تفكر وتشعر: قلقة من الإيجار المرتفع.
ترى: جمعيات كثيرة لكن لا تعرف الفرق بينها.
تسمع: من الجيران أن الدعم يتأخر.
تقول وتفعل: تشتكي من التعقيد في الأوراق.
آلامها: طول فترة الانتظار.
مكاسبها: بيت آمن لأطفالها.

هذا يساعد الجمعية في تحسين إجراءات التسجيل والتواصل وبناء ثقة أعلى.

0503253703

info@smartstep.sa

in Mohammed Sahari



الخطوة الذكية
SMART STEP

أ.محمد سحاري
MBA-SPP-GRCP-NGOs



ثانياً : خريطة التعاطف

كيف نجمع بين الأدوات

نبدأ بالبيرسونا لبناء صورة عامة للشريحة.



ثم نستخدم خريطة التعاطف لفهم أعمق
لمشاعرها وتجربتها.



النتيجة: برامج أكثر ملاءمة + تواصل أكثر فعالية
+ أثر اجتماعي أوضح.

0503253703

info@smartstep.sa

in Mohammed Sahari



الخطوة الذكية
SMART STEP

أ.محمد سحاري
MBA-SPP-GRCP-NGOs



ثانياً : خريطة التعاطف

تطبيق مباشر للجمعيات:

في تصميم البرامج:
بناء برنامج تدريبي أو إغاثي بناءً على البيرسونات الحقيقية.

في التسويق وجذب المتبرعين:
فهم دوافع المتبرع (هل يريد أثر سريع؟ هل يهتم بالشفافية؟).

في حوكمة القرارات:
الاعتماد على بيانات مستفيدين ومتطوعين بدل الانطباعات فقط.

0503253703

info@smartstep.sa

in Mohammed Sahari

1



الخطوة الذكية
SMART STEP

تابعوني للمزيد

أ.محمد سحاري
MBA-SPP-GRCP-NGOs



☎ 0503253703

✉ info@smartstep.sa

 Mohammed Sahari