



# أريد أن أقوم بالاختبار والتطوير من خلال وضع تصوّر عام لكيفية التواصل مع المعنّيين



مستوى المشاركة



خارطة التجربة

مستوحى من

مخطط تجربة الزبون. في: هذا هو تفكير تصميم الخدمات، شنايدر ج، ستيفدم م، (2010)، أمستردام: ناشرون BIS

أداة ذاتية وبسيطة نسبياً تستغرق وقتاً أقل للتطبيق.

# ما هو هذا النشاط ولماذا ينبغي أن أقوم به؟

تمكّنك أداة خارطة الخبرات من معرفة إنطباعات المتعاملين مع جهة عملك. إنها تحدد مختلف الطرق والنقاط التي تمكّن الأفراد من التعرف على العمل والتفاعل معه، وبخاصة عند وجود اتصال مباشر بين عميلك والأفراد. يساعدك تحديد هذه المراحل وتبسيط الضوء على هذه التفاعلات على التفكير في كيفية التعامل مع هؤلاء الناس وتطوير عملك.

تبين ورقة العمل المقدمة هنا كيفية وضع النقاط التي تحدد رأي مختلف الأفراد بعملك بشكل سريع، وكذلك المشاكل والفرص التي تمثلها هذه اللحظات. إن خارطة الخبرات التي تم ملؤها هي وسيلة لجمع المعلومات المعقدة ضمن صيغة يسهل فهمها بشكل أكبر، من خلال تبسيط الضوء على النقاط الرئيسية للعرض الذي تقدمه.

## ؟ كيفية استعمالها

استخدم ورقة العمل لتوثيق تجارب الأشخاص الذين كانوا على اتصال بعملك. املاً ورقة عمل واحدة لكل شخص تحدثت معه - أكثر المعلومات الغنية تأتي من المقابلات. سجل أنشطتهم، ودوافعهم ورضاهم. اهتم بالأسئلة التي تبدأ بكلمة 'لماذا' بقدر اهتمامك بتلك التي تبدأ بكلمتي 'ماذا' و 'كيف'.

بعد أن تكون قد جمعت سلسلة من خرائط الخبرات القائمة على روايات من مختلف الناس، يمكنك إجراء مقارنات بين أوراق المجموعة كي تتوصل إلى المشاكل المتكررة عند الناس من حيث التوقعات والتجارب مع الخدمات التي تقدمها. إن استخدام هذه الأداة يجعل عملية الاختبار أكثر كفاءة، ويحسن من تجربة الأفراد مع عملك.



