

# أسس عملك التجاري الصديق للبيئة!

دليل التمارين لرواد الأعمال  
الصديقة للبيئة في منطقة البحر المتوسط



المشروع  
تجاري  
صديق  
للبيئة

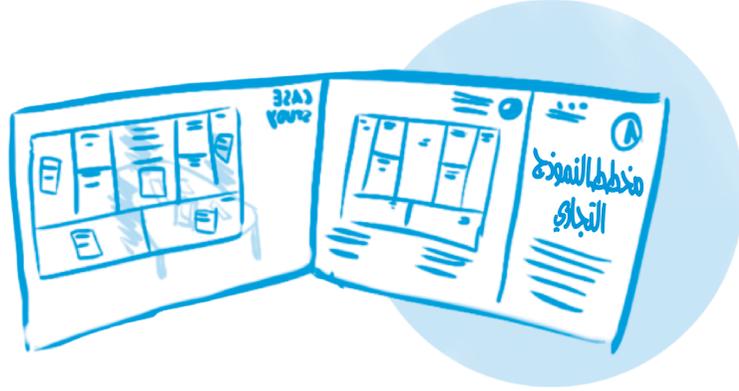


فكرة



# مقدمة





## كتيب التمارين

يعد كتيب التمارين بمثابة أداة عملية تقدم لك الإرشاد أثناء رحلة إنشاء مشروعك التجاري، من مرحلة فكرة المشروع وحتى النموذج النهائي للمشروع الصديق للبيئة. وهو مؤلف من وجهة نظر رائد أعمال صديق للبيئة يرغب في أخذ فكرة مشروع تجاري أولية وتحويلها إلى مشروع تجاري صديق للبيئة قابل للتحقيق، من خلال مجموعة من الخطوات العملية.

يرافق كتيب التمارين كتيب إرشادي، يشرح المنهجية والمفاهيم الرئيسية والأدوات الواردة هنا، ويقدم أمثلة متعددة عن رواد الأعمال ومشاريعهم التجارية. يمكن الوصول إلى الكتيب الإرشادي عبر الإنترنت من خلال الصفحة الآتية: <https://goo.gl/ChEpRh>. وخلال كتيب التمارين، سوف توضع إشارات لصفحات الكتيب الإرشادي تتعلق بكل تدريب.

تتألف التدريبات من مجموعة خطوات، تبدأ من الخطوة ١ - "رسم مخطط لفكرتك" إلى الخطوة ٢ - "البناء" - والخطوة ٣ - "الاختبار".  
بنهاية الخطوة الأخيرة هذه، تكون قد انتهيت من تطوير واختبار نموذج أولي لمشروع تجاري صديق للبيئة. ولا يشتمل دليل التدريب على الخطوتين ٤ و ٥ بالتفصيل، حيث يوجد بالفعل العديد من الأدوات والمطبوعات المختصة بتطويرها.

باستخدام دليل التدريبات، سوف يمكنك تحديد نموذج لمشروع تجاري صديق للبيئة واعتماده. بالإضافة إلى ذلك، تقوم الصفحات زاهية الألوان بتلخيص النتائج الرئيسية، والتي يمكن استخدامها لرسم مخطط لمشروعك التجاري الصديق للبيئة.



### ١. شركة خدمات طاقة في المناطق الريفية بالجزائر

في الجزائر، يعيش ما يربو على ٢٥٪ من السكان في المناطق الريفية. ورغم الجهود المبذولة من جانب الحكومة الجزائرية وشركة سونلجاز، شركة إمداد الطاقة الرئيسية الوحيدة في البلاد، لإمداد المناطق الريفية بخدمات على مستوى الخدمات المقدمة بالمناطق الحضرية، لا يزال حصولهم على الكهرباء غير كاف.

كان حسن، رائد أعمال صديقة للبيئة من أوران، يقرأ مقالة عن تقنيات الطاقة الشمسية الكهربائية الضوئية الجديدة.

ربما كانت الطاقة الشمسية حلا لإمداد الكهرباء إلى عائلتي وجيرانهم!! ولن يعتمدوا بعد الآن على مولدات الوقود والكروسين!

لقد كان متحمسا لفكرته للغاية لدرجة أنه لم يسعه الانتظار لتبادلها مع أمينة وكريم...

يا رفاق! لقد كنت أقرأ في مجال الطاقة الشمسية وجال بخاطري إمكانية تقديم الطاقة الشمسية إلى المناطق الريفية. تعلمون أن عائلتي تعيش في محافظة غرداية، ولديهم الكثير من المشكلات فيما يتعلق بإمداد الكهرباء. إن لدي أقارب هناك، ولا أمانع في الذهاب...! ما رأيك؟ هل يمكنك تبني هذه الفكرة لمشروع تجاري؟ هل ترغبون أن تنضموا إلى فريقتي؟!

لقد كان في حاجة إلى فريق متعاون ومتحمس لمرافقته في هذه الرحلة الشاقة...

## دراسات الحالة

كل خطوة من رحلة العمل مؤلفة من مجموعة من الأسئلة والأدوات تم تحديدها في الصفحات البيضاء، لتحقيق الاستفادة منها. تم توضيح العملية بالتفصيل من خلال واحدة أو أكثر من الدراسات التجارية التوضيحية (الصفحات الملونة بالكامل). وقد جرى اختيار دراسات الحالة سالفة الذكر مع الأخذ في الاعتبار الفرص المحددة في إقليم الشرق الأوسط وأفريقيا (MENA) والتنوع الذي تقدمه في تغطية المراحل المختلفة من تطور المشروع.

نأمل أن تكون مصدر إلهام لك!

تستخدم دراسة الحالة شركة خدمات الطاقة بالمناطق الريفية الجزائرية (ESCO) كدراسة الحالة الرئيسية. ويتم شرحها بالتفصيل في جميع أجزاء المنهجية، مع التدرج خطوة بخطوة، ومحاولة إبراز تطور وبناء فكرة المشروع التجاري. فيما توضح دراسات الحالة منتجات النسيج وإدارة النفايات أجزاء معينة من المنهجية كوسيلة لتعزيز وتوضيح جوانبها ذات الصلة. في نهاية المستند، سوف تجد مخططات تجارية كاملة لكل واحدة من دراسات الحالة الثلاث. تلخص هذه المخططات المعلومات والنتائج التي ينبغي أن تحصل عليها من خلال الرحلة. وتوضح النتيجة النهائية التي ينبغي أن تحصل عليها من الرحلة.



### ٣. ملابس من القطن الحيوي للرضع صنعت في مصر

قابل حاجب العال زوجته صوفيا عام ٢٠٠٦. وقررا بعد قضاء عدة سنوات في تركيا وإسبانيا العودة إلى طنطا (مصر) وتأسيس عمل تجاري مشترك. عند لقائهما في اسطنبول، كانا يعملان في إنتاج القطن بالمزارع الحيوية في إقليم هاتاي (تركيا). انتقلا بعد ذلك إلى تاراجونا (إسبانيا)، حيث عملا في شركة منسوجات صغيرة، متخصصة في صناعة الأقطان للأطفال الرضع. وهناك تعرفوا على أسرار صناعة الملابس فيما يتعلق بالمواد الكيميائية وغيرها من القضايا الحرجة، ومع ميلاد طفلهما الأول عام ٢٠١١ عادوا إلى طنطا. في عام ٢٠١٣، أسسوا شركة سنسي بهدف إنشاء أول علامة تجارية لمنتجات القطن الحيوي المصري للأطفال الرضع (منذ الولادة وحتى ٣ سنوات). ويعملون الآن بالتعاون مع ٥ شركاء في ورشة للنسيج، المبيعات آخذة في الازدهار وسيحتاجون إلى تعيين المزيد من الأشخاص في القريب العاجل. افتتحو أول متجر لهم عام ٢٠١٤، ويقومون حاليا ببيع منتجاتهم عبر الإنترنت أيضا (في القاهرة والأسكندرية في الغالب).



### ٢. شركة لإدارة النفايات الإلكترونية في التجمعات العمرانية

كان لدى عمر شعورا بوجود أعمال تجارية تقوم على إدارة النفايات الإلكترونية وتمنى بشدة استغلال تلك الفرصة، ولكنه لم يعرف من أين يبدأ بالتحديد. في وجود كمية محدودة من الموارد الاقتصادية ومعرفة محدودة بالقضايا البيئية، قرر خلق وظيفته الشخصية المستدامة. قرر عمر البدء بما بدأ أبسط وأقل "الأفكار خطورة": جمع النفايات الإلكترونية، وهو نشاط لا يستدعي إمكانيات فنية.

اكتشف كيف قام عمر باختبار فكرته التجارية... وكيف نجح!



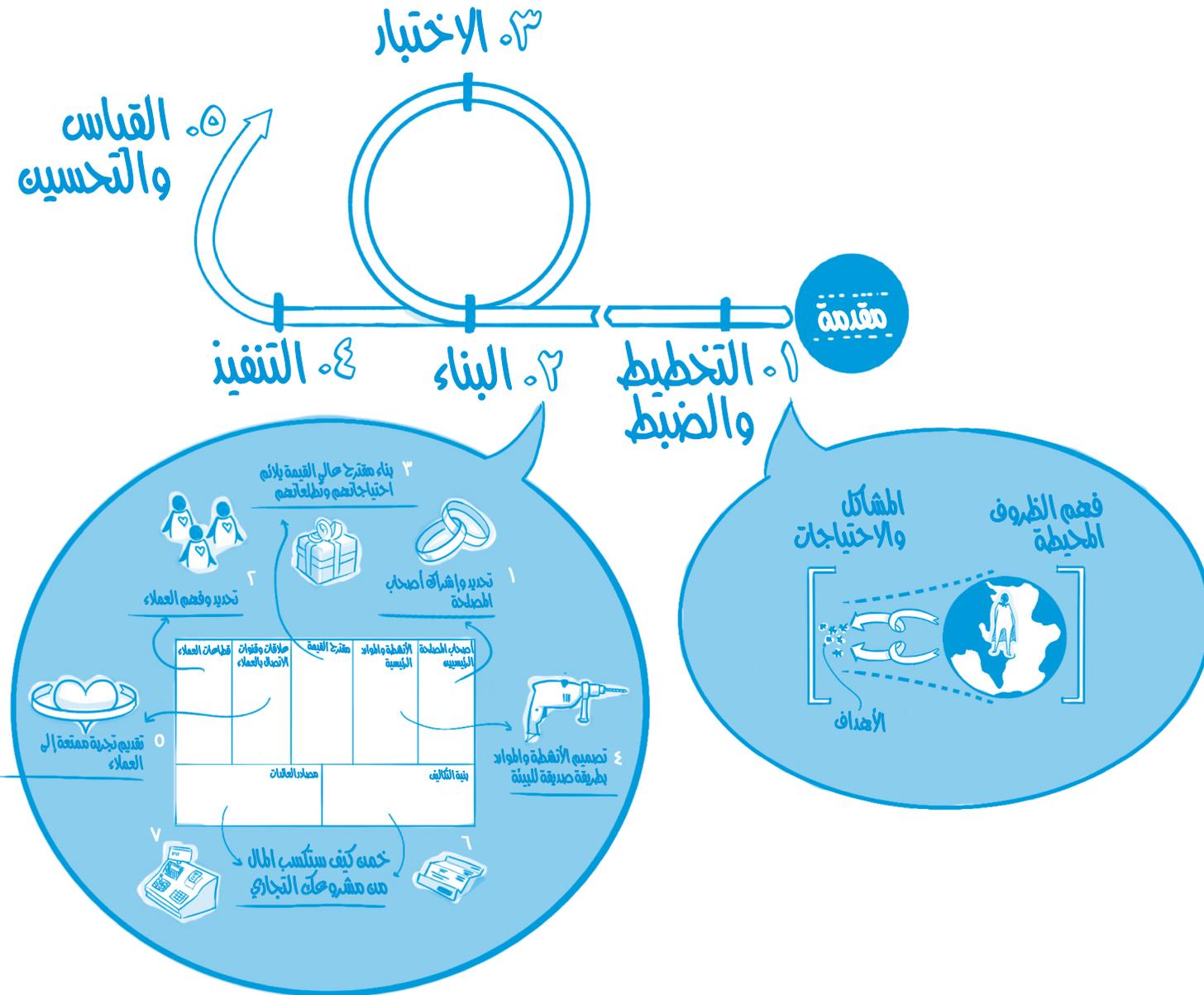
٠٣  
الاختبار

٠٢  
البناء

٠١  
التخطيط والضبط



# الرحلة



# نصائح لرواد الأعمال الصديقة للبيئة



## كن على استعداد لتغيير فكرتك الأولية!

عادة ما يبدأ رواد الأعمال رحلة مشروعاتهم بفكرة، ويحاولون تطويرها بأسرع ما يمكن. على الرغم من ذلك، ننصحك بالانتظار لفترة وسؤال نفسك ما يلي: لماذا ترغب في تأسيس هذا العمل التجاري؟ ما هي المحركات الدافعة وراءه؟ هل هناك طريقة أخرى للوصول إلى أهدافك؟ في مرحلة الأسئلة هذه، قد تصل إلى أفكار أخرى مختلفة عن الفكرة الأولية. كن منفتحاً وفكر في هذه الأفكار. لا تترسك للغاية بفكرتك الأولية!

## اعرف قدر نفسك... واعرف حدودك!

كي تبني مشروع طموح لتأسيس عمل تجاري، يجب أن تعرف قدراتك جيداً: المهارات التي تمتلكها والتي تحتاجها، القدرات، التوازن المرغوب بين العمل والحياة، أسلوب العمل، علاقاتك مع الآخرين، إلخ. هذه العناصر شديدة الأهمية عند التخطيط لأي مشروع تجاري، حيث أنها تساعدنا على توقع المخاطر أو الإخفاقات أو الصعوبات. وفقاً للتحليل، قد نجد أنها متشابهة مع شركاء من أناس ودودين.

## هل يمكنك إطلاق وإدارة مشروعك بمفردك؟

قد تفضل إدارة مشروعك التجاري بنفسك، حسب مستوى تطلعاتك. ورغم أن ذلك يعد ميزة في بعض الأنشطة (مثل الحرف اليدوية، الاستشارات...)، سوف تتطلب المشاريع الأخرى المعقدة موارد إضافية، بما في ذلك الموهبة البشرية. على كل حال، يُوصى دائماً أن يحيط بك أشخاص يستطيعون النظر إلى المشروع بموضوعية. بالإضافة إلى ذلك، يتيح العمل داخل فرق العمل وتوزيع الأعمال حسب القدرات للأعضاء والتركيز على تخصصاتهم، وتحسن النتائج بصورة هائلة تبعاً لذلك.

## كن رائد أعمال صديق للبيئة

بغض النظر عن طموحاتك العميقة في أن تصبح رائد أعمال صديق للبيئة (مثل، تأسيس عملك الخاص، تبني القضايا المجتمعية، تخليق ديناميكيات اجتماعية جديدة...)، يلزم أن يكون هدفك الرئيسي هو تحقيق جدوى اقتصادية من خلال تبني قضية بيئية.

## أطلق العنان لأفكارك!

وضع أهداف طموحة لأنفسنا قد يدفعنا نحو الوصول إلى غايات أعظم وأداء أفضل، ويجري كل ذلك بينما نستمتع بكل خطوة صغيرة نحو النجاح.

## قم بتشكيل فريق متميز

لا تحاول إدارة المشروع التجاري بالكامل وحدك. ركّز على اختصاصك، في المجال الذي تتألق فيه، ودع الآخرين يقومون بما تعجز أنت عنه (أو لا تحسنه). وبالمثل، بصرف النظر عن مدى إبداعية فكرتك، ستكون عديمة القيمة ما لم تقم بتسويقها. ولهذا الغرض تحتاج إلى فريق متميز، فريق يمكنه التعامل مع جوهر المشروع التجاري وإدارة المهام الأساسية.. انظر من حولك وحدد من يستطيع مساعدتك في هذه المهمة وأشركهم معك! ابحث عن أفضل الموارد التي تحتاجها واشرع في بناء شركات.

## حدد أصحاب المصلحة

من بين أصحاب المصلحة، سوف يسهل عليه تحديد عملائك في المقام الأول. سوف يلعب العملاء، بالإضافة إلى أصحاب المصلحة الآخرين، دوراً شديداً الأهمية في بناء مقترحك، وتحديد هيكل نموذجك التجاري. قم بكل ما تستطيع لإشراك أصحاب المصلحة في مرحلة مبكرة وضع في حسابك اكتشاف بعض منهم في مرحلة لاحقة.

## أشرك العملاء وحملة الأسهم

رغم أن إشراك عملائك في عملية إنشاء تعاوني يعد شرطاً في النجاح السريع لمشروعك، قد يكون من الصعب إشراك أصحاب المصلحة الآخرين على نفس المستوى من الانخراط. على أساس المقابلات الشخصية مع أصحاب المصلحة، فكر جيداً في الأشخاص الذين تتوقع منهم تضامناً كاملاً، وصنف مستوى الانخراط من الأضعف (من خلال استطلاع الآراء بشكل دوري حول المشروع، على سبيل المثال) إلى الأعلى (المشاركة في التأسيس).

## أطلق العنان لأفكارك!

يجب أن نأخذ احتياجات وسلوكيات أصحاب المصلحة في الاعتبار. بالإضافة إلى ذلك، يمكننا اكتشاف حلول مبتكرة من خلال إشراكهم في التأسيس المشترك لحلنا. يعد تأسيس شركات لاستكمال فريقنا وتكليف أطراف خارج الشركة بالمهام ذات الأهمية الأقل (شركات خاصة، مراكز بحوث عامة، عملاء، موردون، جامعات...) من الاستراتيجيات الذكية التي تستهدف الفعالية.

## ابحث عن فرص في السوق العالمية!

عند تحديد العملاء المحتملين، لا تغفل البحث عن الفرص في السوق العالمية! رغم أن تسويق المنتجات دولياً قد يستلزم مواءمات وتكاليف إضافية، يجب أن نأخذ هذا الخيار في الاعتبار في مرحلة مبكرة للغاية من مشروعنا التجاري صديق للبيئة. الإمكانيات هائلة في بعض القطاعات مثل السياحة البيئية!

### فكر في الاستدامة الاقتصادية!

يلزم أن تأخذ في الاعتبار أن العمل التجاري الصديق للبيئة هو في النهاية عمل تجاري، أي أنه بالإضافة إلى الجوانب الصديقة للبيئة نريد أن نسلط الضوء على ضرورة ألا ننسى أن عميلنا قد يفكر في معايير أخرى ليبرر قراره بالشراء، ويشمل ذلك التصميم والتكلفة والمواصفات الفنية والراحة والصحة، إلخ.

### قدم عرضاً ذو قيمة فريدة

تلك هي النقطة الأساسية في مشروعنا التجاري. يجب أن يقدم العرض قيمة جديدة للعملاء تجعلهم يعرضون عن المنافسين.

### فكر في ثورة الإنترنت! ويب ٢٠٠

فرضت ثورة الإنترنت نفسها كواقع جديد يؤثر على حياتنا الاجتماعية والاقتصادية، فضلاً عن كونها طريقة لأداء أعمالنا. تشمل معظم قنوات الاتصال والتسويق على مكون ويب ٢٠٠. يمثل كل مستخدم للإنترنت عميلاً محتملاً. الشبكات الاجتماعية، مرتبة من حيث الموضوع أو الاهتمام أو الشغف، هي الاتجاهات السوقية التي يقاس عليها في الزمن الحقيقي. يتصفح العملاء الإنترنت ويبحثون عن تقييمات عملاء آخرين قبل الشراء. لا تقلل من قدر تقنيات ويب ٢٠٠ في نموذجك التجاري الصديق للبيئة، بصفة خاصة عند استهدافك أسواق ليست على المستوى المحلي.

### عمل شراكة مع سلسلة التوريد

يمكنك أيضاً تعزيز الاستدامة من خلال سلسلة التوريد الخاصة بك، من خلال الضغط على الموردين لزيادة وعيهم بالتصميم الصديق للبيئة وأن تطلب منهم إدماج استراتيجيات ذات تصميمات صديقة للبيئة. كما يمكنك إشراكهم في عمليات التأسيس المشترك لتوجيه استراتيجيات التصميم الصديق للبيئة نحو غرض مشترك.

### تواصل بحكمة

إذا كنت مهتماً باعتماد منتجك، يمكنك معرفة المزيد عن المصنقات الصديقة للبيئة المتوفرة، ومتطلباتها الفنية والتشريعية وتكلفتها. على الرغم من ذلك، نوصي أن تبدأ ببساطة من خلال إعلان بيئي شخصي. فتلك طريقة أسرع وأرخص للإعلان عن المزايا البيئية لمنتجك أو خدمتك!

### تقليل رأس المال المبدئي

لا تحتاج بالضرورة إلى استثمارات كبيرة لإطلاق منتجك/خدمتك. يمكن تقليل تكاليف التطوير من خلال العديد من الطرق، كما سترى لاحقاً. علاوة على ذلك، لا تفكر في احتياجك إلى تطوير كل جانب من مشروعك: قد يساعدك العثور على الشريك الصحيح لتبني أنشطة مشروعك في توفير الكثير من الوقت والمال.

### كن على معرفة بالنماذج التجارية الجديدة!

على مدار العقود الأخيرة، الاتجاه إلى استهلاك أكثر عقلانية أخذ في النمو: شراء محلي، اختيار جودة أفضل في مقابل نفقات أعلى، تعزيز الاستهلاك قصير الأجل.. نحن نلاحظ أنماط استهلاكية مختلفة، تقودها اهتمامات بيئية وصحية. على وجه الخصوص، يتجه الاقتصاد الدائري والتعاوني إلى الجمع بين المجتمعات وممثلهم، حول أهداف مشتركة تهدف إلى خفض تأثير الموارد المعاد استخدامها بصورة أكثر كفاءة. قد تظهر نماذج تجارية جديدة من الصيغة الجديدة للاقتصاد المشترك. يشتمل ذلك على الانتقال من اقتصاد الملكية لأحد وظائف الخدمات. قد تحصل على المال مقابل التوفير الحقيقي في المياه الذي يمكنك الوصول إليه بفضل خدماتك (بدلاً من بيع أجهزة توفير المياه).

### لا تخف من الفشل!

الفشل خطوة لا غنى عنها لتحقيق النجاح، ولذا فالتعلم من الفشل والاستفادة منه يعد جزءاً أساسياً من عملية ريادة الأعمال.

### هل يجب أن أكون غنياً لتأسيس عمل صديق للبيئة؟

لا تحتاج بالضرورة إلى استثمارات كبيرة لإطلاق منتجك/خدمتك. يمكن خفض نفقات التطوير بالعديد من السبل. علاوة على ذلك، لا تستدعي الحاجة تطوير كل جزء من المشروع بأنفسنا: بل يمكننا الاستعانة بالشريك المناسب لتوفير الدعم المالي للأنشطة وذلك لتوفير الوقت والمال.

### اسع جاهداً لإقناع المؤسسات التمويلية!

نظراً لأن الأسواق الصديقة للبيئة والنماذج التجارية الصديقة للبيئة لم تستقر بعد، قد يحجم القطاع التمويلي عن تمويل المشروعات الصديقة للبيئة الناشئة. ويعود الأمر إليك في اقناعهم بالجدوى الاقتصادية لمشروعك.

أيا كانت جهة التمويل أو الاستثمار، يجب التحضير للاجتماع بشكل شامل. في ٥ دقائق، ينبغي عليك شرح العرض المقدم بوضوح تام، مثل العملاء وكيف سيصبح المشروع التجاري مربحاً ولماذا أثمر الفريق المناسب للمهمة. إذا قابلت مستثمرين محتملين، ضع في اعتبارك أن قرارهم سوف يستند في غالبية الأوقات على شخصيتك وطموحك في المقام الأول، وعلى موثوقية فريق الإدارة، وعلى أداء الخدمة/المنتج في المقام الأخير.

كبدية مثالية، يمكنك البدء بحشد "المحبين للمال" أولاً (من العائلة والأصدقاء) للحصول على رأس مال أولي. يساهم ذلك في تمهيد الطريق نحو المؤسسات التمويلية.

### ابق على اتصال!

تتطلب بيئة الأعمال الصديقة للبيئة غير الموثوق فيها الوصول الدائم إلى أحدث المعلومات حول أطر العمل القانونية والسياسية والحلول التنافسية واحتياجات العملاء والتكاليف، إلخ. سوف تساهم الحلول على الإنترنت، إضافة إلى التواصل مع خبراءنا أو عملائنا في تخفيف المخاطر وتكوين استراتيجيات فعالة. يمكنك دائماً القيام بما هو أفضل لتحقيق التحسن المستمر.





# الخطوة ١

## التخطيط والضبط

## التمرين ١ ضع رسماً تخطيطياً لفكرة مشروعك التجاري

هل لديك فكرة مشروع تجاري في ذهنك؟ لنشرحها إذن! قم بوضع نموذج تخطيطي لها من خلال الإجابة على الأسئلة الآتية.

### ما هي فكرة مشروعك التجاري الأولية؟

١. ما هي فكرة مشروعك التجاري الأولية؟
٢. ما الذي ستقدمه (منتج، خدمة)؟
٣. من هم العملاء المستهدفون؟ والشركاء؟

## دراسة الحالة



### ضع رسماً تخطيطياً لفكرة مشروعك التجاري

## ما هي فكرة مشروعك التجاري الأولي؟

#### ما هي فكرة مشروعك التجاري الأولي؟

تقديم الطاقة الشمسية إلى المناطق الريفية، مما يساهم في خفض نسبة الفقر في هذه المناطق.

#### ما الذي ستقدمه (منتج، خدمة)؟

سوف أقدم توصيل وتركيب وصيانة أنظمة الطاقة الشمسية PV.

#### من هم العملاء المستهدفون؟ والشركاء؟

قد يكون عملائي المحتملين المنازل ذات الدخل البسيطة والأعمال التجارية الصغيرة. قد يكون شركائي المحتملين الحكومة والمحتمعات المحلية والموردين والفنيين.

# بيئية



هل تناول فكرتك تحديات بيئية حقيقية؟ ما هي؟

# الاحتياجات



ما هي أكبر الاحتياجات التي يواجهها عملائك المحتملين؟

## التمرين ٢ تحديد المشاكل والاحتياجات

بعد شرح فكرة مشروعك التجاري الأولية، حان الوقت لتسأل نفسك ما يلي: لماذا أرغب في تطوير هذا العمل؟ ما هي المشاكل والتحديات التي أرغب في توضيحها؟ ما هي احتياجات العملاء المحتملين التي أرغب في الوفاء بها؟

فيما يلي ستجد أربعة صناديق تطلب منك توضيح العوامل البيئية والاجتماعية واحتياجات العملاء وطموحات الفريق التي ستدفع فكرتك إلى الحياة. أجب على هذه الأسئلة لمعرفة "السبب" وراء فكرة مشروعك التجاري الأولية.

### ملحوظة



من الضروري للغاية التأكد من واقعية هذه المشاكل. يجب أن تتجنب إضاعة الوقت في تطوير حل لا يحتاجه أحد أو الاهتمام بمشكلة لا وجود لها. ننصحك بالسؤال والاستجواب عن هذه المشاكل والاحتياجات، لتحصل على فهم أعمق لها.



## دراسة الحالة

### تحديد المشاكل والاحتياجات

## بيئية

- الضجيج الصادر عن المولدات
- انبعاثات الغاز من الوقود المحترق والكيروسين.
- تسربات الزيت.

## الاحتياجات

يحتاجون إلى إمداد كهربائي مستقر نظرا لأن الاعتماد على الوقود لتشغيل المولدات الكهربائية المنزلية يتسم بالصعوبة وعدم الموثوقية، وكذلك فإن أسعار الوقود غير مستقرة بشكل كبير. علاوة على ذلك، عادة ما ينظر إلى نقص الطاقة كواحد من عوائق التنمية للمناطق الريفية. نظرا لعدم وجود فرص محلية، يتجه الشباب إلى الهجرة للمناطق الحضرية.

## الاجتماعية

- ضعف إمداد الكهرباء.
- ظروف المعيشة القاسية لسكان المناطق الريفية.
- المشاكل الصحية الناجمة عن الأضرار البيئية.
- قلة فرص العمل كنتيجة لهذا الوضع.

## دوافع الفريق

- تحسين الظروف المعيشية لعائلاتهم.



## دراسة الحالة

### تحديد المشاكل والاحتياجات

يرغب عمر بشدة في استغلال الفرصة لعمل مشروع تجاري في مجال إدارة النفايات الإلكترونية، إلا أنه لا يعلم نقطة البداية بالتحديد. حتى إن كان قد سمع عن بعض القضايا البيئية ذات الصلة بمراكز جمع النفايات في مدينته، يكمن هدفه في توفير عمل مستدام لنفسه.

قرر عمر البدء في جمع النفايات الإلكترونية، وهو نشاط لا يستدعي إمكانيات فنية. والآن يهدف إلى التحقق من قدرته على توفير خدمة جمع الأجهزة الكهربائية والإلكترونية المستهلكة. ويريد جني المال مقابل ذلك.

## بيئية

- خفض النفايات في مراكز جمع القمامة.

## الاحتياجات

- إيجاد حلول للتخلص من المعدات الكهربائية والإلكترونية القديمة

## اجتماعية

قد تساعد هذه الفكرة السكان غير القادرين على الوصول إلى الرفاهية أو الأجهزة الكهربائية والإلكترونية الرئيسية بأسعار زهيدة.

## دوافع الفريق

- يحتاج إلى وظيفة للعيش.

## التمرين ٣ فهم الظروف المحيطة

بعد تحديد المشاكل والاحتياجات، حان الوقت للتركيز على الظروف المحلية والإقليمية والدولية المحيطة بفكرة عملك التجاري. فم بإيلاء اهتمام خاص بالجوانب التي قد تعزز أو تعوق تطوير فكرتك.

**العصف الذهني:** فكر في الظروف والتغيرات والاتجاهات في الواقع المحلي والإقليمي والدولي التي قد تؤثر على عملك في المستقبل. يمكن تصنيف هذه الأوجه في المجموعات الآتية: سياسية (س)، اقتصادية (ص)، اجتماعية (ج)، تكنولوجية (ت)، بيئية (ب) وقانونية (ق).

**تحديد الأولويات:** اختر أكثر الجوانب المتعلقة بعملك التجاري (خمسة على الأكثر) واكتبها في المربع التالي.

**المواجهة:** سيكون من الرائع تقديم بعض الرؤى عن طريقة مواجهة هذه التحديات!

## ماذا؟

P E S T E L

ما هي الجوانب (السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والبيئية والقانونية) المحيطة التي قد تؤثر على عملك التجاري؟

## كيف ستؤثر عليّ مشروعك؟

هل يمكنك تقديم بعض الرؤى لمواجهة أكثر التحديات المرتبطة بفكرتك؟

## ماذا؟ PESTEL

- الجوانب البيئية؟ انخفاض توافر المعادن وتراكم النفايات السامة.
- الجوانب السياسية: سياسات إمداد الكهرباء إلى المناطق الريفية وتخطيطها.
- الجوانب التكنولوجية: تحسين كفاءة ألواح الطاقة الشمسية وعدم كفاية الفنيين المؤهلين لصيانة أنظمة PV.
- الجوانب الاقتصادية:

## كيف ستؤثر على مشروعك؟

- نقص توريد الكاديوم وسيلينيد الجاليوم وغيرها من المعادن النفيسة قد يحد من إنتاج خلايا الطاقة الشمسية وأنظمة التركيب والبطاريات، ويرفع من تكلفتها. على الجانب الآخر، سوف يلزم إدارة الألواح الشمسية عند انتهاء عمرها.
- من الضروري إشراك الحكومة في المشروع منذ البداية، والاحاطة بأي تشريعات جديدة في هذا الصدد.
- سوف يساهم تحسين الكفاء في زيادة ربحية المشروع، في حين أن نقص عدد الفنيين سوف يستدعي قيامنا بتدريبهم.
- قلة الاعتمادات المالية قد تعطل بدء المشروع. ويلزم حينها العمل بصفة لصيقة مع البنوك.



## دراسة الحالة فهم الظروف المحيطة



## ملاحظات

# التمرين ٤

## حدد أهدافك

**تلخيص:** قم بمراجعة التمرين رقم ٢ و ٣. حدد في عمود "المشاكل والاحتياجات" أكثر المشاكل والاحتياجات التي يتناولها مشروعك. يمكنك أيضا إضافة الأهداف الشخصية أو أهداف الفريق.

**وضع الأهداف:** أعد صياغة المشاكل والاحتياجات إلى أهداف محددة ليتم حلها أو مواجهتها (وتذكر عند تحديد الأهداف الظروف المحيطة التي ستعمل فيها).

**قياس مدى التقدم:** يمكنك وضع مؤشرات تساعدك في قياس التقدم نحو الأهداف المنشودة، اختياريًا. على الرغم من ذلك، لا يعد ذلك إلا أمرا تكميليا في هذه المرحلة.



## الأهداف

## المشارك والاحتياجات

## التحديات الاجتماعية

|   |                    |   |
|---|--------------------|---|
| هل يمكنك وضع هدف (أهداف) محددة لتناوله (تناولها)؟ | إعادة الصباغة<br>← | ما هي التحديات الاجتماعية التي تناولها فكرة مشروعك التجاري؟ |
| هل يمكنك وضع هدف (أهداف) محددة لتناوله (تناولها)؟ | إعادة الصباغة<br>← | ما هي احتياجات العميل التي تناولها فكرة مشروعك التجاري؟     |
| هل يمكنك وضع هدف (أهداف) محددة لتناوله (تناولها)؟ | إعادة الصباغة<br>← | ما هي التحديات البيئية التي تناولها فكرة مشروعك التجاري؟    |
| هل يمكنك وضع هدف (أهداف) محددة لتناوله (تناولها)؟ | إعادة الصباغة<br>← | هل هناك أي دوافع أخرى شخصية/مهنية...؟                       |

### الاحتياجات العميل

### التحديات البيئية

### دوافع الفريق



## دراسة الحالة

حدد أهدافك

٢٤

## الأهداف

## المشاكل والاحتياجات

- تحسين النمو الاجتماعي-الاقتصادي للمناطق الريفية.

إعادة الصياغة

- قلة فرص العمل.

التحديات الاجتماعية

- إمداد سكان القرى بإمداد كهربائي موثوق.

إعادة الصياغة

- عدم استقرار إمداد الكهرباء.

احتياجات العميل

- توفير طاقة نظيفة تتطلب بنية تحتية صغيرة.

إعادة الصياغة

- الضجيج والغازات المنبعثة من استخدام مولدات الوقود والكبروسين والتسربات النفطية.

التحديات البيئية

- تحسين النمو الاجتماعي-الاقتصادي للمناطق الريفية.

إعادة الصياغة

- تحسين الظروف المعيشية للأقارب.

دوافع الفريق



# التمرين ٥

## حدد المهمة والرؤية



٢٥



## التمرين ٦

ملخص للظروف  
المحيطة والأهداف

# فهم الظروف المحيطة

المشاكل  
والاحتياجات





أسس عملك التجاري الصديق للبيئة!  
كتيب التمارين لرواد الأعمال الصديقة للبيئة  
في منطقة البحر المتوسط



٢٧

### أهداف المشروع.

### المشاكل والاحتياجات

أكثر المشاكل والاحتياجات ذات الصلة التي يتناولها المشروع التجاري.

### ملخص الرؤية

### فهم الظروف المحيطة

الجوانب الأكثر صلة بالمشروع والتي يمكن أن تؤثر عليه.

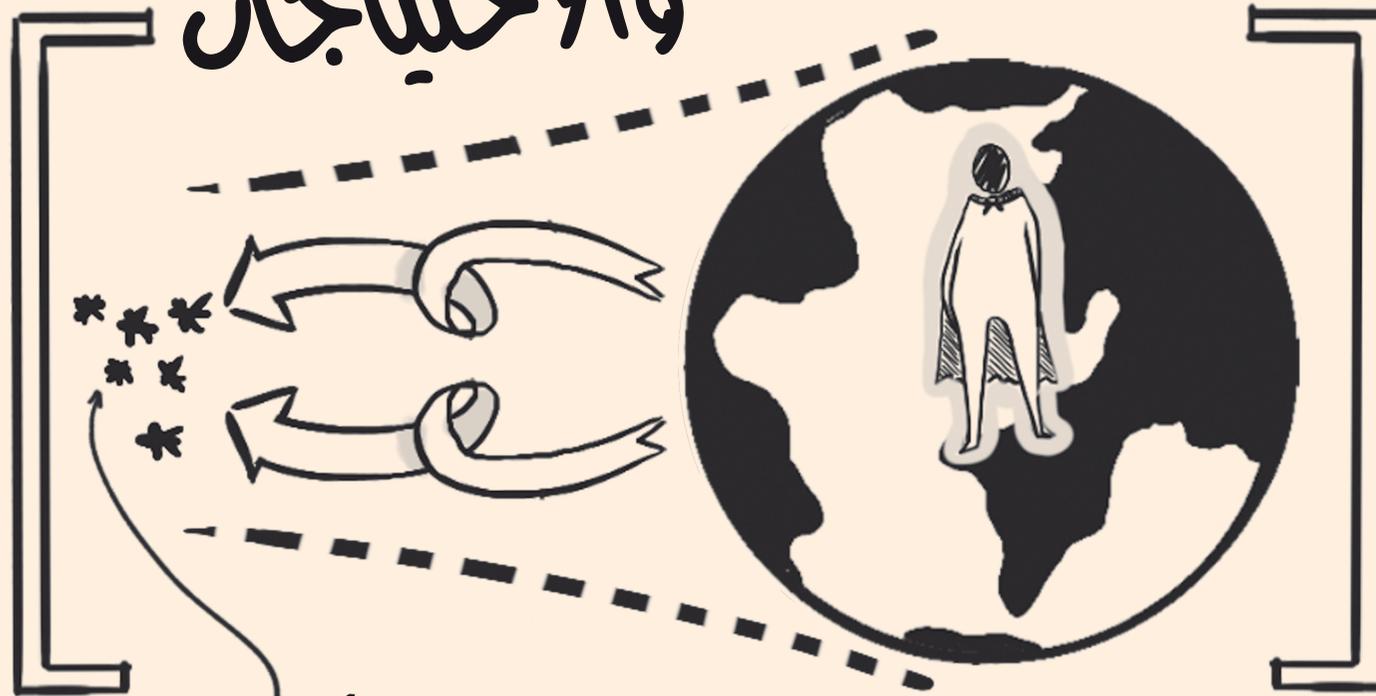
### ملخص المهمة



دراسة الحالة  
ملخص للظروف  
المحيطة والأهداف

# فهم الظروف المحيطة

المشاكل  
والاحتياجات



الأهداف

### المشاكل والاحتياجات

- بيئية: الضجيج الصادر عن المولدات، انبعاث الغازات، التسربات النفطية.
- اجتماعية: ضعف إمداد الكهرباء وظروف المعيشة الصعبة نظرا لتوليد الكهرباء بمناطق بعيدة للغاية عن المستهلك، وقلة فرص العمل في المناطق الريفية.
- احتياجات العميل: عدم استقرار إمداد الكهرباء.

### أهداف المشروع.

1. توفير طاقة نظيفة تتطلب بنية تحتية صغيرة.
2. إمداد سكان القرى بإمداد كهربائي موثوق.
3. تحسين النمو الاجتماعي-الاقتصادي للمناطق الريفية.

### فهم الظروف المحيطة

1. الجوانب البيئية؟ انخفاض توافر المعادن وتراكم النفايات السامة.
2. الجوانب السياسية: سياسات إمداد الكهرباء إلى المناطق الريفية وتخطيطها.
3. الجوانب التكنولوجية: تحسين كفاءة ألواح الطاقة الشمسية وعدم كفاية الفنيين المؤهلين لصيانة أنظمة PV.
4. الجوانب الاقتصادية: قيود الحصول على تمويل.

### ملخص الرؤية

- تزويد المناطق الريفية الجزائرية بالكهرباء وتوفير ظروف معيشة أفضل لهم!

### ملخص المهمة

- إمداد سكان المناطق الريفية بالكهرباء المستمدة من الطاقة الكهروضوئية الشمسية تتميز بالموثوقية على نحو اقتصادي ومستدام.





# الخطوة ٢

## البناء

الخطوة ٢

## ملاحظات

# قم ببناء نموذجك التجاري

حان الوقت لتصميم مشروعك التجاري خطوة بخطوة من خلال استبيان المشروعات الصديقة للبيئة:

١. حدد العملاء وحملة الأسهم الرئيسيين المرتبطين بأهداف مشروعك التجاري (التمارين ٧ و ٨)

٢. قم بتأسيس مقترح القيمة معهم (التمارين من ٩ إلى ١١).

٣. حدد القنوات والعلاقات مع قطاعات عملائك و قم بتصميم الأنشطة والموارد الصديقة للبيئة لتطوير أعمالك (التمارين من ١٢ إلى ١٥)،

٤. حدد النفقات والعائدات التقديرية (التمارين من ١٦ إلى ١٨).

### ملحوظة



يوجد استبيان فردي للأعمال التجارية الصديقة للبيئة منفصلة عن  
كتيب التمارين هذا. يمكنك طباعته في مقاس A3 واستخدامه لكتابة  
النتائج بينما تستمر في التمارين!

### قطاعات العملاء



من هم عملائك المحتملون (دفع  
سعر محدد للقيمة التي يحصلون  
عليها)؟

قم بتقسيمهم إلى فئات منفصلة إذا  
كانت الاختلافات بينهم كبيرة.

هل يمكنك الابتكار في طريقة وصولك  
وتعاملك مع العملاء؟

### علاقات وقنوات الاتصال بالعملاء



كيف سيتمكنك جذب العملاء المحتملين  
وإشراكهم، ليس بهدف تحقيق الأهداف  
وحسب بل الحصول على التقييمات  
والدعاية، إلخ؟

أي القنوات ستكون أكثر ملاءمة للقيام  
بذلك؟

### مقترح القيمة



ما القيمة التي يقدمها المشروع إلى العملاء  
وحملة الأسهم؟

كيف يسهم في حماية و/أو تحسين البيئة  
الطبيعية؟

كيف يسهم مشروعك في تطوير المجتمع؟

ما مدى الابتكار في مقترح القيمة الخاص  
بك؟ هل هو فريد من نوعه؟

### الأنشطة والمواد الرئيسية



ما هي الأنشطة التي ستقوم بها لتحقيق  
مقترح القيمة (المنتجات والخدمات)؟

ما هي الموارد (المادية والبشرية والمالية  
...) التي يتطلبها ذلك؟

هل هناك طرق جديدة لأداء هذه الأنشطة  
الأقل تأثيراً على البيئة؟

### أصحاب المصلحة الرئيسيين



من هم الممثلون الرئيسيون الذين  
يمكنهم التأثير على المشروع أو يتأثرون  
به؟

على سبيل المثال، الفريق (المؤسسون  
والعاملون) والشركاء والموردون  
ووسائل الإعلام والمجتمع المحلي،  
إلخ.

### مصادر العائدات



كم من المال يرغب عملائك الدفع؟

بمقارنة المنتجات/الخدمات الأخرى المتوفرة في السوق، حاول وضع  
أسعار أو معدلات تقريبية لكل زوج من قطاعات المنتج-العميل.

### بنية التكاليف



ما هي التكاليف التي سيتكبدها المشروع من خلال تنفيذ  
الأنشطة باستخدام الموارد المطلوبة؟

ضع قائمة وحدد التكاليف تقديرياً

## التمرين ٧

### أ- قم بتحديد أصحاب المصلحة ووضع خريطة لهم

**التحديد:** أولاً، قم بعمل قائمة بحملة الأسهم الذين قد يؤثرون على أهداف مشروعك أو الذين قد يتأثرون به. هل يمكنك تحديد أسماء الممثلين والمؤسسات الحقيقية؟

**الخريطة:** ضع أصحاب المصلحة في شبكة وفقاً لمستوى تأثيرهم على مشروعك ومدى تأثيرهم به. ركز أولاً على الجزء العلوي الأيمن. بعد ذلك، اختر أي أصحاب المصلحة الموجودين في القسم العلوي الأيسر والسفلي الأيمن يستحقون إيلاء الاهتمام بهم. ستكون العلاقات التي ستؤسسها معهم مختلفة في الغالب. تجاهل باقي أصحاب المصلحة.



أصحاب المصلحة

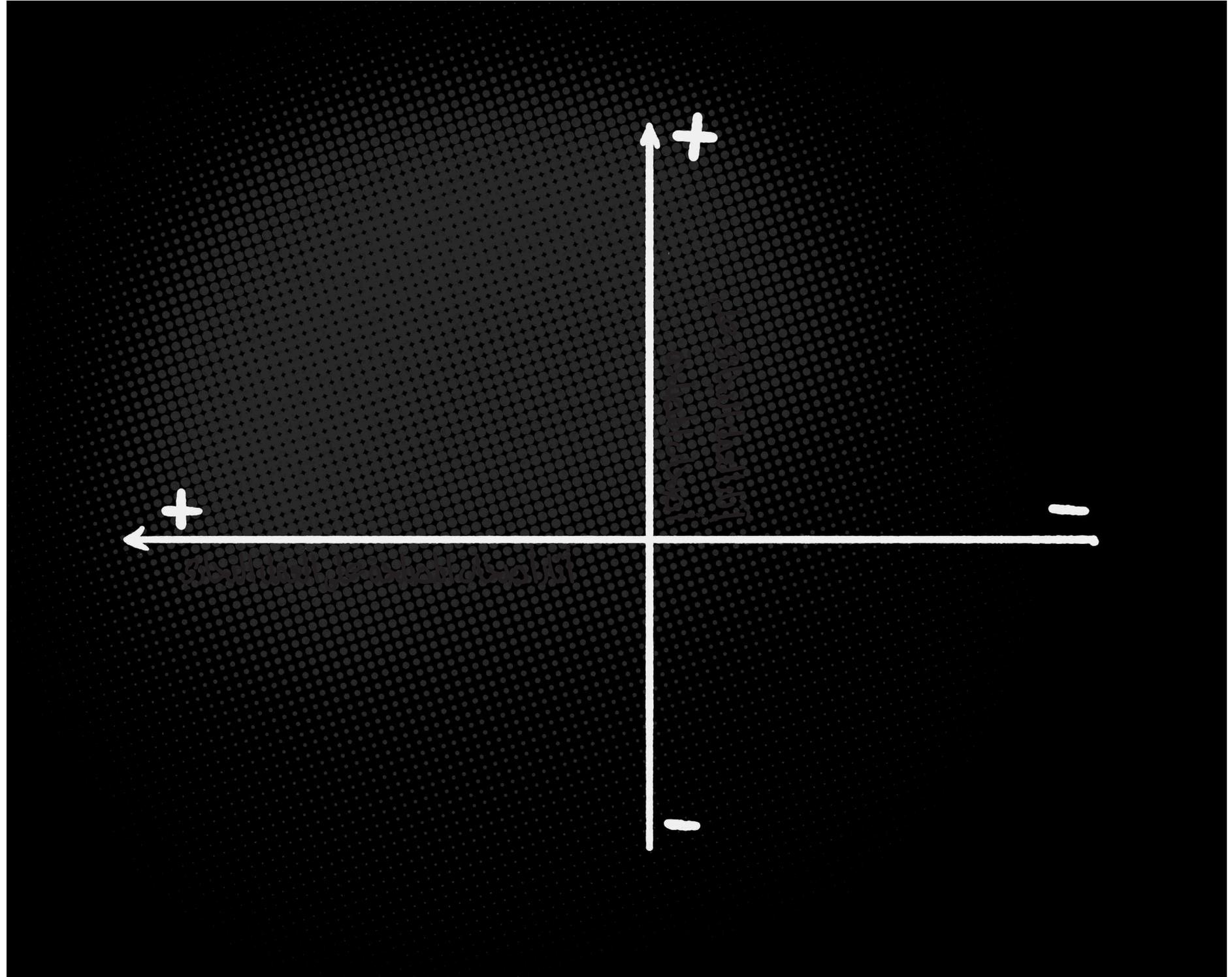


الأهداف

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |



٣٥



الكتيب الإرشادي  
 صفحة ٣٢-٣٤



## التمرين ٧ ب- تقييم الأخذ والعطاء

اجمع المعلومات وخمن: قمر بتحضير بطاقة حامل أسهم (بطاقة STK) لكل من أصحاب المصلحة ذوي الصلة ممن حددهم سابقاً، من الأكثر إلى الأقل صلة.

- قمر بتقييم المعطيات والنتائج واضبط التوازن بينهم .

- حدد من منهم سيكون قادراً على الدفع لما تقدمه من قيمة، وكذلك

- فكر في طريقة التعامل مع كل فرد من أصحاب المصلحة.

الاختبار

هل تحتاج إلى مراجعة المعلومات التي لديك حول أصحاب المصلحة؟

إذا كانت الإجابة نعم، فيمكنك استخدام "بطاقات الاكتشاف" لإجراء دراسة (متوفر عبر الإنترنت)، استخدمها في اختبار فرضياتك وتصحيحها عند اللزوم. إذا قمت باعتماد المعلومات الواردة في بطاقة حامل الأسهم، فيمكنك وضع علامة (٧) في مربع "هل قمت باعتماد هذه المعلومة؟" في البطاقة.



هل قمت باعتماد  
هذه المعلومة؟

بطاقة #  
STK

من؟

الأهمية:

العطاء

الأخذ

أخذ (١٠٠٪)

عطاء (١٠٠٪)

هل سيكونوا على استعداد لرفع امال مقابل القيمة التي تقدمها؟  نعم  لا

كيف ستتملكه من تحفيزهم؟

01 Workbook\_XPRINT\_AR.indb 36

2015-09-16 16:53:42

بطاقة # STK

هل قمت باحتما  
هذه المعلومة؟

صه؟

الأهمية:

العطاء

الأخذ

عطاء (١٠٠٪) | أخذ (١٠٠٪)

هل سيكونوا على استعداد لدفع اطل مقابل القيمة التي تقدمها؟ نعم  لا

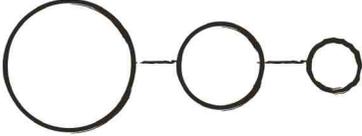
كيف ستتملك صه تحفيزهم؟



بطاقة #  STK

هل قمت باحتما  
هذه المعلومة؟

ص؟

الأهمية: 

عطاء (١٠٠٪) | أخذ (١٠٠٪)

هل سيكونوا على استعداد لدفع امال مقابل القيمة التي تقدمها؟  نعم  لا

كيف ستتملكه مع تخفيضهم؟

بطاقة # STK

هل قمت باحتما  
هذه المعلومة؟

صه؟

الأهمية:

العطاء

الأخذ

عطاء (١٠٠٪) | أخذ (١٠٠٪)

هل سيكونوا على استعداد لدفع ائمال مقابل القيمة التي تقدمها؟ نعم  لا

كيف ستتملك صه تحفيزهم؟



## دراسة الحالة

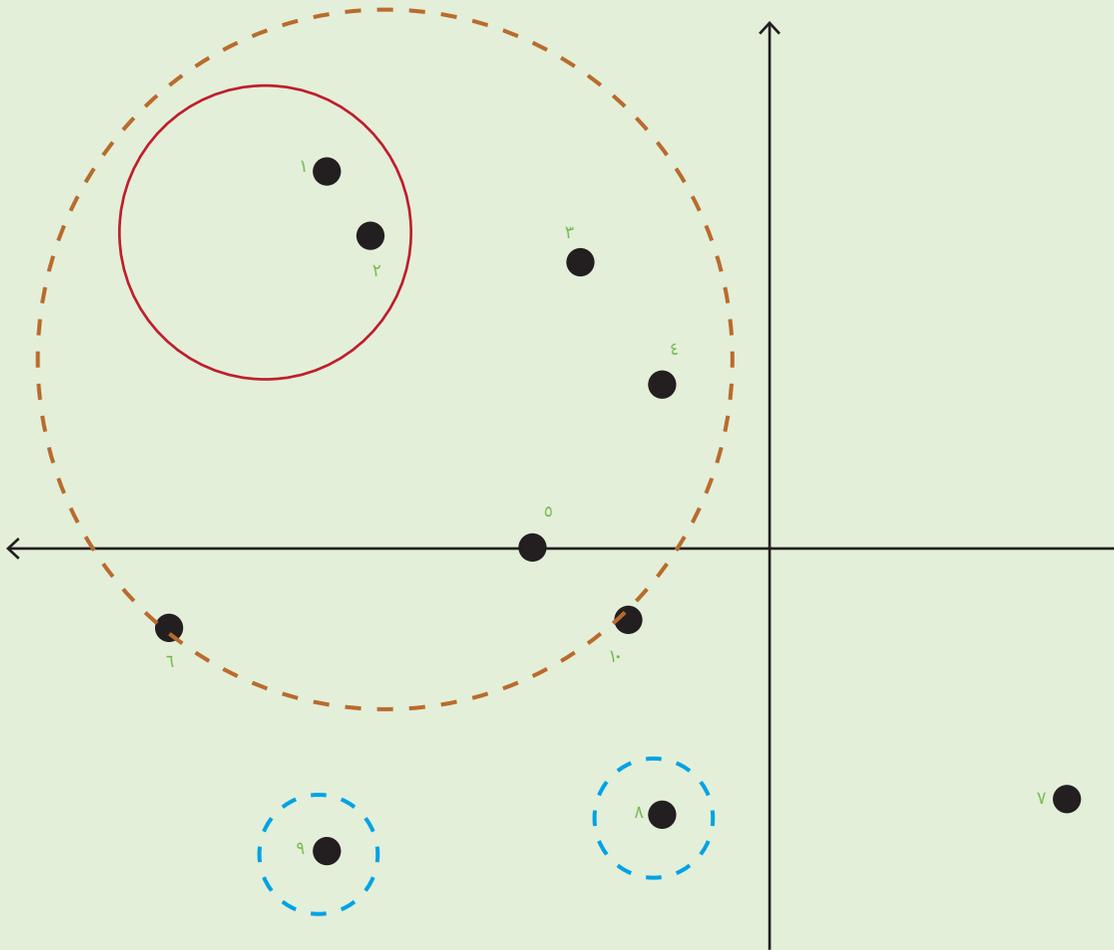
### أصحاب المصلحة

وضع حسن وأمينة وكريم خطة لحملة الأسهم المحتملين. قبل القيام بذلك، قاموا بجمع معلومات من مصادر مختلفة (الإنترنت، الأصدقاء ورجال الأعمال). يساعدهم ذلك في فهم أفضل لدور الممثلين المختلفين.

تم تصنيف أصحاب المصلحة في ثلاث مجموعات: تمثلها الدوائر البرتقالية والحمراء والزرقاء، نظرا لأن تأثيرهم على العمل يختلف بشكل كبير.

تضم الدائرة البرتقالية أصحاب المصلحة الأكثر صلة، مع مراعاة أن الموجودين في القسم العلوي أكثر أهمية من نظرائهم في القسم السفلي. من بين هؤلاء، يعدّ العملاء والفنيون داخل الدائرة الحمراء الأكثر أهمية.

تحدد الدوائر الزرقاء أصحاب المصلحة القادرين على التأثير في المشروع، إلا أنهم لن يجنوا الكثير منه. هل هؤلاء ذوي صلة بالطاقة الشمسية بمناطق الجزائر الريفية؟ إلى أي مدى؟

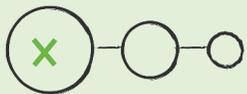


## ١. العملاء

بطاقة # STK

هل قمت باحتياد هذه المعلومة؟

ماذا؟ العملاء

الأهمية: 

يقوم المشروع بتوفير الكهرباء لهم. سوف تتحسن حياتهم

بدون العملاء لن يكن للمشروع وجود.

العطاء  الأخذ 

عطاء (١٠٠٪) \* أخذ (١٠٠٪)

هل سيكونوا على استعداد لدفع المال مقابل القيمة التي تقدمها؟ نعم  لا

كيف ستتملك مع تخفيضهم؟

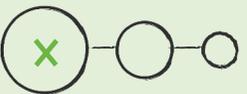
الحديث معهم

## ٢. الفنيون:

بطاقة # STK

هل قمت باحتياد هذه المعلومة؟

ماذا؟ الفنيون:

الأهمية: 

يقوم المشروع بتوفير وظائف لهم.

تركيب أنظمة الطاقة الكهروضوئية والإشراف عليها وصيانتها

العطاء  الأخذ 

عطاء (١٠٠٪) \* أخذ (١٠٠٪)

هل سيكونوا على استعداد لدفع المال مقابل القيمة التي تقدمها؟ نعم  لا

كيف ستتملك مع تخفيضهم؟

إشراكهم في تصميم وتطوير المشروع

# دراسة الحالة

## تقييم الأخذ والعطاء



### ٣. رواد المجتمع

بطاقة # STK

هل قمت باحتداد هذه المعلومة؟

هل؟ رواد المجتمع

الأهمية:

المستفيدون المباشرون وغير المباشرون من المشروع.

الإذن أو الاتفاق، يمكنهم منع المشروع. في بعض المناطق، يكون لرواد المجتمع دورا هاما في اتخاذ القرار.

العطاء الأخذ

أخذ (١٠٠٪) عطاء (١٠٠٪)

هل سيكونوا على استعداد لدفع المال مقابل القيمة التي تقدمها؟  نعم  لا

كيف ستتملكه من تخفيفهم؟

لقاتهم بشكل مباشر

### ٤. الحكومة المحلية

بطاقة # STK

هل قمت باحتداد هذه المعلومة؟

هل؟ الحكومة المحلية

الأهمية:

موافقة سكان القرية حيث أنهم سيسهمون في رفاء القرية.

تفاعل سكان القرية. سلطة التأثير على المشروع من خلال أطر العمل التنظيمية والضرائب والتصاريح، إلخ.

العطاء الأخذ

أخذ (١٠٠٪) عطاء (١٠٠٪)

هل سيكونوا على استعداد لدفع المال مقابل القيمة التي تقدمها؟  نعم  لا

كيف ستتملكه من تخفيفهم؟

تلتقي معهم لشرح المشروع

## ٥. شركات الطاقة المتجددة

## ٦. الموردون

بطاقة # STK

هل قمت باحتياد هذه المعلومة؟

مقدمو الخدمة؟

الأهمية:

المنافسة

المنافسون جدد

العطاء  الأخذ

أخذ (١٠٠٪) | عطاء (١٠٠٪)

هل سيكونوا على استعداد لدفع المال مقابل القيمة التي تقدمها؟  نعم  لا

كيف ستتملكهم تحفيزهم؟

المنافس.

بطاقة # STK

هل قمت باحتياد هذه المعلومة؟

الموردون؟

الأهمية:

توريد أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية.

العملاء الجدد

العطاء  الأخذ

أخذ (١٠٠٪) | عطاء (١٠٠٪)

هل سيكونوا على استعداد لدفع المال مقابل القيمة التي تقدمها؟  نعم  لا

كيف ستتملكهم تحفيزهم؟

لا نعلم ذلك بعد، سنفكر في ذلك.

# دراسة الحالة

## تقييم الأخذ والعطاء



### ٧. المجتمع

بطاقة # STK

هل قمت باحتياد هذه المعلومة؟

من؟ المجتمع: الرجال (ج) والنساء (ن)

الأهمية:

طاقة كهربائية موثوقة في القرية

سلوك إيجابي وسلي تجاه المشروع

العطاء  الأخذ

أخذ (١٠٠٪) | عطاء (١٠٠٪)

هل سيكونوا على استعداد لدفع المال مقابل القيمة التي تقدمها؟  نعم  لا

كيف ستتملكه مع تخفيضهم؟

### ٨. الحكومة

بطاقة # STK

هل قمت باحتياد هذه المعلومة؟

من؟ الحكومة

الأهمية:

مشروع رائد: قد يتطور هذا المشروع إلى برنامج وطني.

التمويل، التأثير على البنوك لتوفير رأس المال الأولي، أو تقدير الدعم. كما قد تعمل بشكل مضاد تماما للمشروع.

العطاء  الأخذ

أخذ (١٠٠٪) | عطاء (١٠٠٪)

هل سيكونوا على استعداد لدفع المال مقابل القيمة التي تقدمها؟  نعم  لا

كيف ستتملكه مع تخفيضهم؟

٩. البنوك:

بطاقة # STK

هل قمت باحتماذ هذه المعلومة؟

البنك

هل؟

الأهمية:

العملاء الجدد

الحصول على رأس المال اللازم لبدء المشروع. إدارة المدفوعات مع العميل

العملاء الجدد

العملاء (١٠٠٪) | الأخذ (١٠٠٪)

هل سيكونوا على استعداد لدفع المال مقابل القيمة التي تقدمها؟ نعم  لا

كيف ستتملكه مع تخفيضهم؟

١٠. شركة الكهرباء: سونلجاز

بطاقة # STK

هل قمت باحتماذ هذه المعلومة؟

شركة الكهرباء: سونلجاز

هل؟

الأهمية:

منافسون جدد.

التنافسية - قد تحسن من البنية التحتية للكهرباء وتدمر تنافسية المشروع

منافسون جدد.

العملاء (١٠٠٪) | الأخذ (١٠٠٪)

هل سيكونوا على استعداد لدفع المال مقابل القيمة التي تقدمها؟ نعم  لا

كيف ستتملكه مع تخفيضهم؟



## التمرين ٨ قطاعات العملاء

ارجع مرة أخرى إلى خريطة أصحاب المصلحة (التمرين ٧ - أ) وحدد الذين سيدفعون المال مقابل الخدمة/المنتج. سيكون هؤلاء عملائك؟ فكر ما إذا كان بينهم تجانس أو يمكنك تقسيمهم إلى مجموعات وفقا لما يتميزون به. تسمى كل مجموعة من هذه المجموعات قطاع العميل. ويمكنك ملء بطاقة عملاء لكل منها.

تشتمل بطاقات العملاء على شرح عام للقطاع، ورؤية عامة للخسائر والمكاسب وقائمة من الوظائف أو المهام التي يرغب العميل في تغطيتها.

خمن! وقرم بإعداد بطاقة عملاء لكل منهم.

### الاختبار

هل لديك معلومات كافية عن عملائك؟

هل تحتاج إلى مراجعة المعلومات التي لديك بشأنهم؟ إذا كانت الإجابة نعم، فيمكنك استخدام "بطاقات الاكتشاف" لإجراء دراسة (متوفرة عبر الإنترنت). استخدمها في اختبار نظرياتك وتصحيحها عند اللزوم. إذا قمت باعتماد المعلومات الواردة في بطاقة العميل، فيمكنك وضع علامة (١/٧) في مربع "هل قمت باعتماد هذه المعلومة؟" في البطاقة.

### بطاقات العملاء

#### القطاع:

#### شرح عام

كيف يمكنك وصف عملائك المحتملين (المستخدمين) من حيث التوزيع السكاني ونمط الحياة والقيم؟

#### العيوب والمزايا

ما الذي يخاف منه العميل؟

ما الذي يشعر أنه مكلف للغاية، أو يصيبه بالإحباط؟ - الوقت، المال، الجهد، المخاوف، المضايقات، الأداء، فقدان الحالة، القدرة، المخاطر، الأخطاء، الحواجز، إلخ؟

ما الذي يتوقعه عميلك؟- الأشياء التي تسبب سعادتهم ورضاهم وسرورهم... على سبيل المثال، توفير الوقت أو المال أو الجودة أو الحلول الخاصة أو تحسين الحياة أو الخدمات أو التفعيل الذاتي أو الحالة الاجتماعية أو تحقيق الأحلام والرغبات،

### الوظائف التي كنوا يرغبون في تغطيتها؟

ما هي احتياجات عملائك على المستويات الوظيفية والاجتماعية والعاطفية؟

|  |                          |
|--|--------------------------|
|  | <input type="checkbox"/> |

هل قمت باعتماد  
هذه المعلومة؟



٤٧

هل قمت باختيار  
هذه المعلومة؟

بطاقات العملاء

القطاع: \_\_\_\_\_

شهر عام \_\_\_\_\_

الوظائف التي  
 كانوا يرغبون في تغطيتها؟

|  |                          |  |
|--|--------------------------|--|
|  | <input type="checkbox"/> |  |

العيون والمنايا

الكتيب الإرشادي  
 صفحة ٤٥-٤٩





بطاقات العملاء

القطاعات:

شهر عام

العيوب والملاحظات

الوظائف التي كانوا يرغبون في تغطيتها؟

هل قدمت باهتمام؟

هل تاملتوا؟



٤٨





هل قمت باحتياد  
هذه المعلومات؟

**بطاقات العملاء**

القطاع: \_\_\_\_\_

شرح عام

---

**العيوب والمزايا**

**الوظائف التي**  
**كانوا يرغبون في تغطيتها؟**

|  |                          |  |
|--|--------------------------|--|
|  | <input type="checkbox"/> |  |

**العيوب والمزايا**





بطاقات العملاء

القطاعات:

شهر عام

العيوب والملاحظات

الوظائف التي كانوا يرغبون في تغطيتها؟

هل قدمت باهتمام؟

هل تعاملت معها؟



## دراسة الحالة

### قطاعات العملاء

قام فريق ريادة الأعمال بإجراء بحث حول المنطقة، وقاموا بجمع المعلومات من الإنترنت ودمجها مع خبراتهم الشخصية وتوقعاتهم من خلال معيشتهم في المناطق الريفية في فترة الطفولة. تحدث حسن مع أقربائه.

### بطاقات العملاء

#### القطاع:

المنازل الريفية والمشروعات التجارية الصغيرة

#### شرح عام

التركز السكاني في منطقة غرداية قليل (التعداد السكاني ٩٣,٤٢٣ نسمة). يكسب عملائنا المحتملين قوتهم من الزراعة أو الأعمال التجارية الصغيرة والمتوسطة. معظمهم كبار السن، حيث يميل الشباب للهجرة إلى المدن الكبيرة. ولذا فإنهم تقليديون، مع تطلعات قليلة ويشعرون في بعض الأحيان أنهم معزولون عن العالم الخارجي.

#### العيوب والمزايا

##### العيوب:

تختلف عن بقية الأشخاص في القرية. ضرورة التعامل مع المشاكل الفنية المرتبطة بصيانة وإمدادات أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية والبروتوكولات المعقدة والمسائل القانونية، وغيرها. فقدان المال أو عدم القدرة على تغطية تكاليف الاستثمار المباشرة. السرقة.

##### المكاسب:

توفير المال، لتحسين المشاريع التجارية والمعيشة، التواصل مع العالم الحديث.

### هل قدمت باحتمال هذه المعلومة؟

## الوظائف التي كانوا يرغبون في تغطيتها؟

للحصول على إمداد كهربائي مستقر

إضاءة منازلهم أو تشغيل مشاريعهم التجارية.

الأمان.

تحسين أوضاع أبنائهم.

تحسين مستوى معيشتهم.



## دراسة الحالة

### قطاعات العملاء والاختبار

هل تتذكر عمر؟ لقد كانت لديه فكرة تقريبية حول تأسيس مشروع تجاري في إدارة النفايات الإلكترونية. لتطوير فكرته، سلك نهجا حذرا، حيث أنه لا يملك المال الكافي للاستثمار حاليا.

أثناء قراءته في إحدى الجرائد، قرأ خبرا حاز انتباهه: "تحتاج الإدارات العامة إلى تحديث معدات أجهزة الكمبيوتر".

– مهلا، هل يمكن أن يكونوا عملاء لي؟ في العادة، يقومون بالتخلص من أجهزة الكمبيوتر في مراكز لتجميع النفايات في الضواحي الداخلية للمدينة. أي أساليب تستخدم في التخلص منها؟ كيف يخططون لتحديث تجهيزاتهم القديمة؟ كم يستغرق ذلك من الوقت؟ هل هناك أي تطور في هذا الصدد؟ كم عدد أجهزة الكمبيوتر المتوفرة؟ لماذا قد يحتاجون إلي؟

لتصفية ذهنه، قرر عمر عقد لقاء مع الشخص المسؤول عن الأجهزة داخل مكتب الضرائب في المنطقة التابع لها. عند وصوله، يتوقع لقاء رئيس قسم الأجهزة والشؤون العامة، إلا أنه أدرك سريعا أنه يتحدث إلى موظف يدعى دجامل. في النهاية، بدا له الموقف إيجابيا للغاية، والمناقشة مع دجامل أصبحت حميمة. بعد مغادرته مكتب الضرائب، كان مسرورا للغاية! فقد حصل على جميع العناصر التي احتاج معرفتها بشكل أفضل حول ماهية عملائه، وبصفة خاصة الوظائف التي يرغبون في تغطيتها.

## بطاقة الأتشاف

### اللقاءات الشخصية | المراقبة

دجامل، من مكتب الضرائب

**بيانات المشاركين:**  
ما الذي فاجأك المشائيه  
بقوله/فعله؟

**ما هي الأشياء التي تمثل  
الأهمية الكبرى للمشارك**

أقر دجامل بعدم اقتناعه لفكرة التخلص من الأجهزة، غير أنه يجب أن يلتزم بالتعليمات. يعتقد أيضا أن ذلك مضيعة للوقت، حيث يجب عليه تركيب الأجهزة الجديدة بالتوازي، بل وبسرعة شديدة

لدى مكتب الضرائب ٥٠٠ جهاز كمبيوتر قديم، يتم تجديد ثلثها في غضون شهرين، والباقي بنهاية السنة. دجامل هو الشخص المسؤول عن التخلص من أجهزة الكمبيوتر في مركز جمع النفايات. سوف يخصص ٣ أيام لهذه المهمة: أعطوه سيارة صغيرة للغاية، ومركز جمع النفايات يقع على الجانب الآخر من المدينة.

**ما هي المواضيع أو الأسئلة الجديدة  
المطلوب تجربتها في المقابلات  
الشخصية المستقبلية؟**

**ما هي السمات الرئيسية أو المكتشفات التي  
برزت من خلال المقابلات الشخصية؟**

## ملاحظات

ما الذي سيقدمه عمر لعملائه؟ سوف يقوم باستلام أجهزة الكمبيوتر بدلا من دجامل. سيذهب بنفسه إلى كل مكتب لنقل كل جهاز كمبيوتر، الذي قام دجامل بفصله مسبقا. بعد ذلك سينقلهم إلى مركز جمع النفايات، باستخدام سيارته الخاصة المزودة بمقطورة. حسب تقديره، سيحتاج إلى يوم كامل لإتمام ذلك. ويتوقع أن يحصل على ما يتوسط ٣ أيام من عمل دجامل.

## أخرى

**ما الذي تعلمته ...** الاحتياجات القياسية لمؤسسة مماثلة لمكتب الضرائب؟

لا يعد ذلك احتياج فعلي، بل هو أمر اضطراري! يمكنني الوفاء باحتياجات مكتب الضرائب بكفاءة عالية وأحصل على المال في المقابل. لا يوجد سبب يمنعني من تقديم خدمات مماثلة إلى مؤسسات أخرى.

### ملحوظة



اجتمع عمر مع دجمال في المقام الأول للاستفهام عن احتياجات المؤسسات المماثلة لمكتب الضرائب بشكل أفضل. على الرغم من ذلك، فقد حصل على أكثر: فقد أبرم اتفاق تعاون مع عميله الأول! إذن فقد كانت خطوة "الاجتياز" قصيرة للغاية، والأهم من ذلك، فقد كانت ذات وزن حقيقي. مرحلة إعداد النموذج الأولي كانت قصيرة للغاية.

يحتاج دجمال إلى إيجاد حل للتخلص من أجهزة الكمبيوتر القديمة المستخدمة بمكتب الضرائب. لا يوجد مساحة كافية لتخزينها، لذا يحتاج إلى وضعها في مركز جمع القمامة بأسرع ما يمكن فور استلامه الأجهزة الجديدة.

اتصل عمر بدجمال لشرح الخدمة التي يرغب في تقديمها، وفقا لمناقشتهم الأخيرة. اقترح دجمال على عمر أن يرسل إليه عرض أسعار للثلث الأول من أجهزة الكمبيوتر المطلوب جمعها. بعد ذلك بأسبوعين، اتصل دجمال بعمر: وافق مديره على المقترح!

بعد اللقاء، يجب على عمر إعادة التفكير في المشاكل والاحتياجات وراء فكرته التجارية:

## اجتماعية



قد تساعد هذه الفكرة السكان غير القادرين على الوصول إلى الرفاهية أو الأجهزة الكهربائية والإلكترونية الرئيسية بأسعار زهيدة.

## بيئية



من خلال التشغيل، لن يتمكن عمر من مواجهة التحديات البيئية الحقيقية.

## الاحتياجات



إيجاد حلول للتخلص من أجهزة الكمبيوتر القديمة.

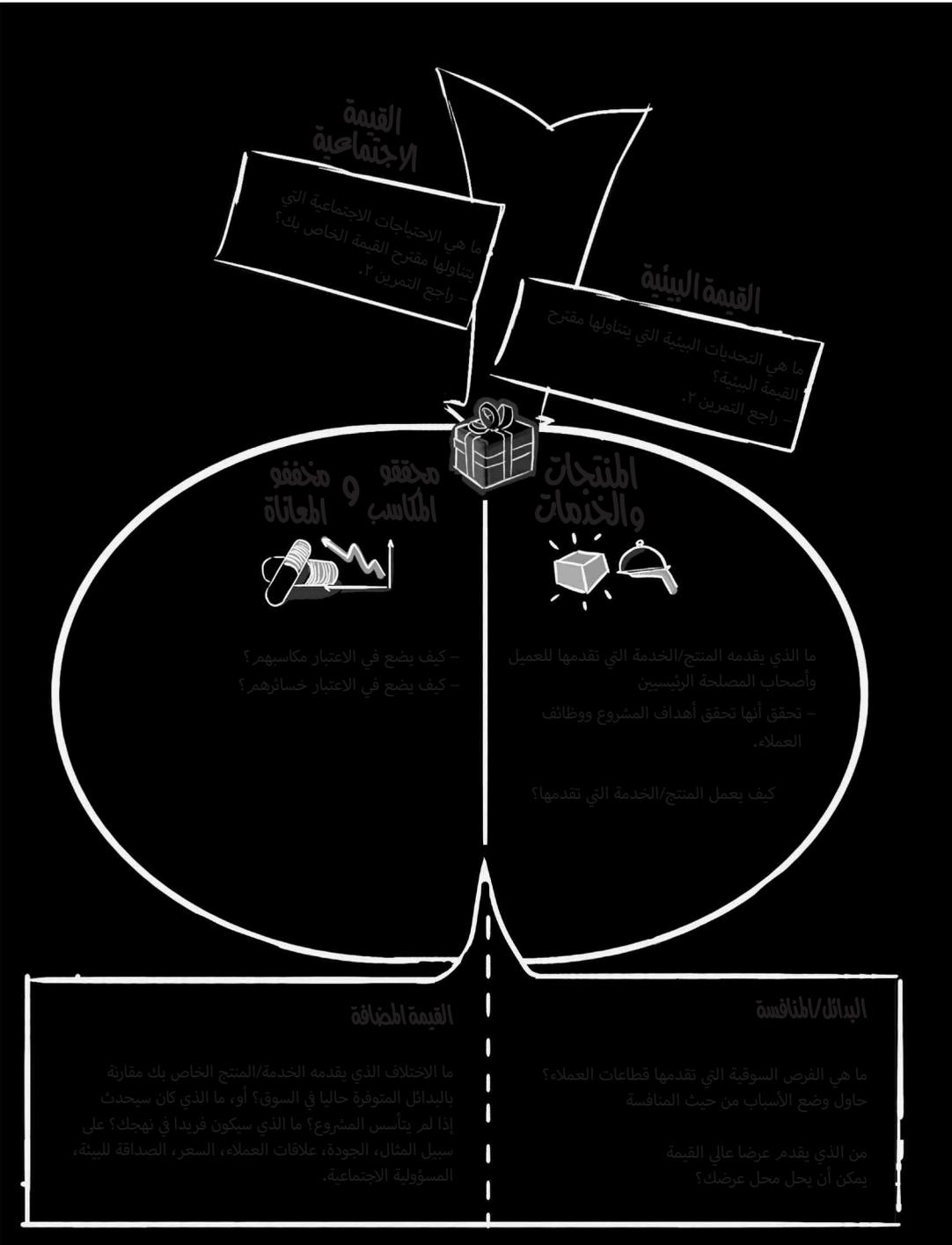


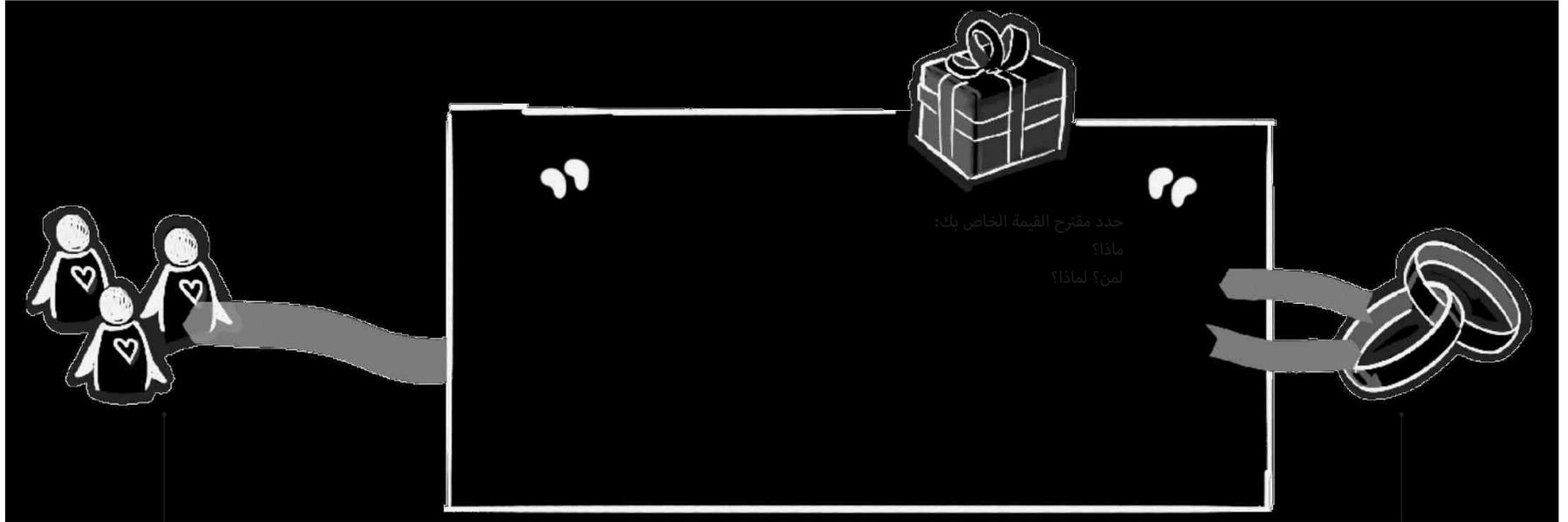
## التمرين ٩ مقترح القيمة

ابدأ بتحديد مقترح القيمة الخاص بك.

لقد جمعت معلومات كافية في هذه المرحلة. فقد حصلت على أهداف المشروع والرؤية والمهمة لعملك التجاري وقطاعات العملاء ومكاسبهم وخسائرهم والوظائف وحملة الأسهم. استفد منها!

04





قم بتجميع المعلومات الرئيسية الخاصة بقطاعات العملاء.

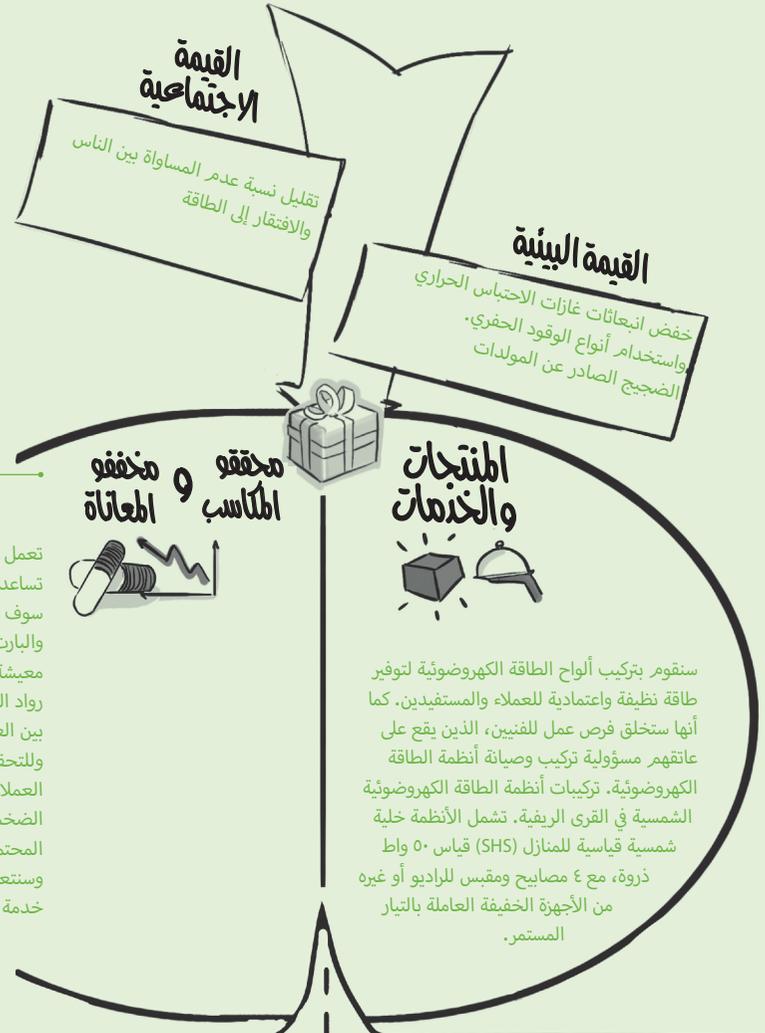
قم بتجميع المعلومات الرئيسية الخاصة بأصحاب المصلحة الرئيسيين.



## دراسة المشروع التجاري مقترح القيمة

إلى الآن، لم يخطر حسن وأمانة وكريم مع العملاء وأصحاب المصلحة، ولم يقوموا بزيارة القرى التي يخططون لبدء المشروع فيها. لقد وضعوا تخميناتهم حول الاحتياجات والمكاسب والخسائر لتحديد مقترح القيمة الخاص بهم. في الوقت ذاته، سوف يتعين عليهم التحقق من صحة افتراضاتهم.

01



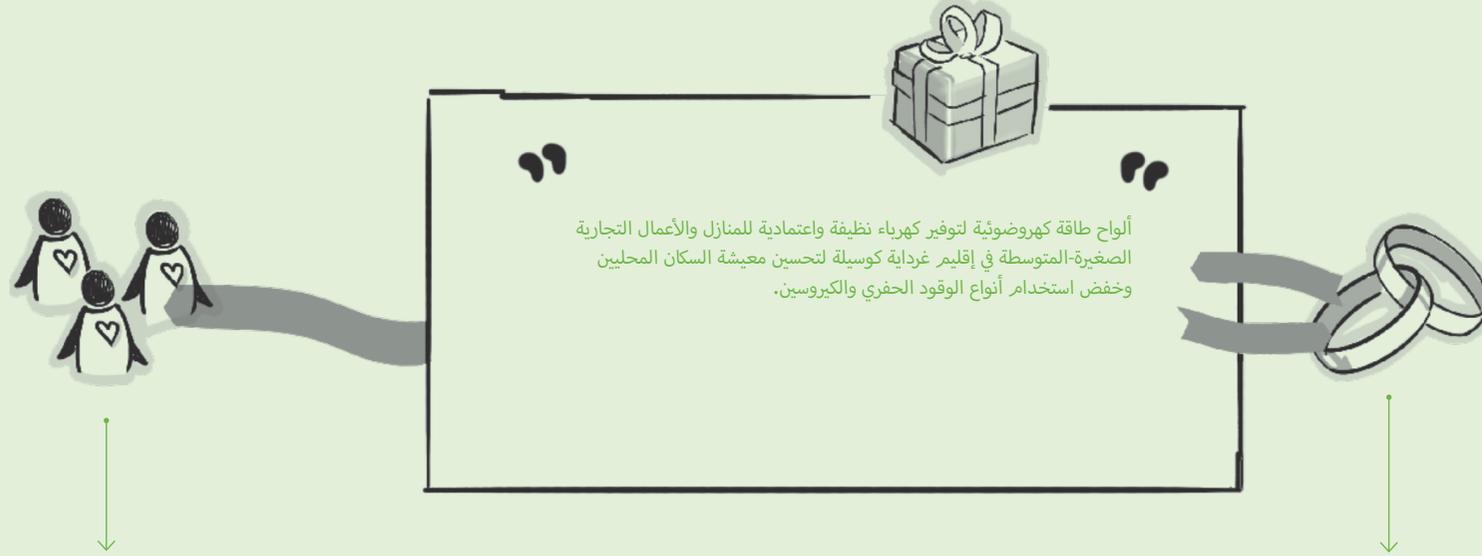
تعمل على توفير الأمان والاستقرار لعملائنا، وقد تساعدهم على الشعور بالاتصال بالعالم "الحقيقي". سوف تعزز من الأعمال التجارية مثل المحال والبارت والموتيلات، وغيرها. باختصار، سوف تحسن معيشة العملاء. سنقوم بإشراك المجتمع (شاملا رواد المجتمع والحكومة المحلية) لتقليل التفرقة بين العملاء ومنع السرقة وإساءة استخدام النظام، وللتحقق من إمكانية تقديمنا لسعر مناسب لغالبية العملاء المهتمين. لتجنب الاستثمارات المباشرة الضخمة، سنتفاوض مع الحكومة والمستثمرين المحتملين. سنهتم بجميع المسائل القانونية، وسنتعامل مع الموردين والبنوك، لنتمكن من تقديم خدمة تبدو بسيطة إلى العملاء.

### البدائل/المنافسة

يجري توليد الكهرباء والإضاءة حاليا باستخدام الكيروسين أو مولدات الوقود. يوجد في بعض المنازل إمداد كهربائي غير أن البنية التحتية ضعيفة للغاية لدرجة أن انقطاعات الكهرباء متكررة بشدة. إذا لم يتم تنفيذ المشروع، سيكون التحسن في معيشة العملاء طفيفا أو لن يكون هناك تحسن على الإطلاق وفرص أقل لتحسين خلق فرص العمل.

### القيمة المضافة

سنقدم جودة وخدمة اعتمادية مصممة حسب احتياجات عملائنا. سوف نشرك عملائنا في تصميم وتنفيذ المشروع، بحيث يصبحون مشاركين رئيسيين.



**القطاعات:** المنازل الريفية والمشروعات التجارية الصغيرة - التأسيس المشترك.  
**الوضع:** انخفاض التعداد السكاني، انخفاض الدخل، إرادة تحسين الفرص لأبنائهم ومشروعاتهم التجارية. لا يرغبون في التعامل مع القضايا القانونية والفنية. ما إن يشعروا أن بالتعقيد في تطور المشروع فلن يتبنوه.

**الفيون:** التأسيس المشترك والإشراف على أنظمة الطاقة الكهروضوئية  
**رواد المجتمع:** التأسيس المشترك واستطلاع الآراء، المستفيدون، صناع القرار.  
**الحكومة المحلية:** التقييم، رضاء سكان القرى- اطار أعمال تنظيمية  
**الموردون:** الشراكة والتوريد للعملاء، إمداد أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية  
**شركات الطاقة المتجددة:** المنافسون  
**الحكومة:** الشراكة، مشروع رائد- التأثير على أصحاب المصلحة الآخرين، التشريع.  
**البنوك:** الشراكة، العملاء- رأس المال وتحصيل الرسوم  
**شركة سونلجاز:** المنافسون، تحسين البنية التحتية للكهرباء  
**المجتمع:** التقييم، مستفيدون- السلوك تجاه المشروع.



# الاختبار

## أصحاب المصلحة الرئيسيين قطاعات العملاء مقترح القيمة

حان وقت الاختبار!

كوسيلة لتحسين العرض عالي القيمة ولتقريبه من الاحتياجات والتطلعات الحقيقية، عليك تأسيس مقترح القيمة بالاشتراك مع العملاء وربما أصحاب المصلحة أيضا، وفي الوقت ذاته عليك بتقصي المعلومات من المشاريع المشابهة.

ربما قمت فعليا باختبار واحد أو أكثر. إذا كان الأمر كذلك، فما عليك سوى تلخيصهم.

اذهب إلى الموقع للمعينة والتحدث والاستفسار! احصل على أكبر قدر من المعلومات حول المنطقة التي ستؤسس فيها عملك التجاري والتي يوجد فيها عملائك وحملة الأسهم.

ينقسم الاختبار إلى تمرينين:

١٠-أ - صمم الاختبار

١٠-ب - إجراء الاختبار وتحصيل النتائج

النظريات 

الأسئلة 

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | ← |  |
|  | ← |  |
|  | ← |  |
|  | ← |  |

الكتيب الإرشادي  
صفحة ١٠٠٩٥

## التمرين ١٠ أ- صمم الاختبار

استعيد بطاقات العملاء وأصحاب المصلحة التي قمت بإعدادها واختر الذين لا يزالون في حاجة إلى الاعتماد. راجع أهداف المشروع ومقترح القيمة. حدد الافتراضات التي تحتاج إلى اعتماد وضع الأسئلة التي سوف تساعدك على المفاضلة فيما بينها.

فيما يلي بعض القضايا التي ربما ترغب في اعتمادها:

- هي تلك المستندة إلى احتياجات فعلية؟
- **العملاء:** التقسيم، الاحتياجات، أوجه المعاناة، الوضع، مواطن الشغف، الانخراط.
- **أصحاب المصلحة:** التعريف (هل يوجد من هو مفقود؟)، الانخراط المعطيات والنتائج.
- **مقترح القيمة:** رضا العملاء وإرادة الدفع، السوق والمنافسون.

اختر أكثر القنوات ملاءمة للوصول إلى العملاء وأصحاب المصلحة والتفاعل معهم- مقابلات شخصية، مناقشات، لقاءات، استشارات، إلخ- كوسيلة لاعتماد افتراضاتك.



## التمرين ١٠

### ب- إجراء الاختبار وتحصيل النتائج

قم بجولة ميدانية وتحدث مع العملاء وحملة الأسهم ووجه إليهم استئذنتك.

استخدم بطاقة الاكتشاف لتسجيل المعلومات التي تجمعها من خلال اللقاءات الشخصية والملاحظات. يمكنك تضمين بيانات حول المشاركين وتدوين الملاحظات وتلخيص ما تعلمته.

تذكر استخدام مربعات الاعتماد. تشتمل بطاقات العميل وحامل الأسهم على مربع اعتماد بالركن العلوي الأيمن. بعد إجراء الاختبار، قد تحتاج إلى تصحيح بعض المعلومات في هذه البطاقات. ارجع إلى البطاقات وقم بتصحيحها وبعدها يمكنك وضع علامة في مربع الاعتماد. وبالمثل، إذا قمت باعتماد نظريات معينة في البطاقة، فعليك وضع علامة في مربع الاعتماد.

في التمرين التالي (١١) سوف تتمكن من إعادة صياغة مقترح القيمة بالكامل.

بطاقة الاكتشاف

□ اللقاءات الشخصية \ □ المراقبة

بيانات المشاركين:

ما الذي فاجأك مشاركته بقوله/فعله؟

ما هي الأشياء التي تمثل الأهمية الكبرى للمشارك

ما هي السمات الرئيسية أو المكتشفات التي برزت منه خلال المقابلات الشخصية؟

ما هي المواضيع أو الأسئلة الجديدة المطلوب تجديتها في المقابلات الشخصية المستقبلية؟

ملاحظات؟

□ أخرى

ما الذي تعلمته... □ ؟

### ملاحظات

بطاقة الأكتشاف

□ اللقاءات الشخصية \ □ المراقبة

**بيانات مشاركتك:**

ما الذي فاجأك مشاركتك  
بقوله/فعله؟

ما هي السمات الرئيسية أو  
المكتشفات التي برزت منه خلال  
المقابلات الشخصية؟

ما هي الأشياء التي تمثل  
الأهمية الكبرى للمشاركة

ما هي المواضيع أو الأسئلة الجديدة  
المطلوب تجديدها في المقابلات  
الشخصية المستقبلية؟

ملاحظات؟

□ أخرى

ما الذي تعلمته... □ ؟



## دراسة الحالة الاختبار

حسن وأمينة وكريم على دراية بأن المعلومات التي لديهم حول العملاء وأصحاب المصلحة ومقترح القيمة تستند إلى مجرد افتراضات مبنية أساسا على بعض الأبحاث على الإنترنت ومقترح حسن وخبرته العائلية.

ولكن، هل هذه الافتراضات صحيحة؟ سأل حسن وأمينة وكريم.

قرر فريق الطاقة الشمسية للقرى الجزائرية الخروج إلى القرى التي من المفترض أن تشهد تنفيذ المشروع لإجراء استبيان أولي. أعدوا جيدا للزيارة قبل المغادرة.

يجب أن نسجل كل شيء!! ويجب أن نسمر بالفعالية حيث أن ذلك يكلفنا الأموال...

عقد الفريق جلسة لتقرير ما عليهم تقييمه.

العنصر الأول والأشد أهمية:

**هل الإمداد الكهربائي في هذه المناطق ضعيف بالفعل وأن الناس يعتمدون على الكيروسين ومولدات الوقود؟**  
(إنه الافتراض المرتكز عليه المشروع بأكمله).

ما أن يتم التحقق من هذا الافتراض، سوف يتقدمون خطوة للأمام في اكتشاف العيوب والمزايا التي يرتكز عليها قرار العملاء والاحتياج الفعلي إلى إمداد كهربائي أفضل. كما أن من الهام بالنسبة لهم التحدث مع بعض أصحاب المصلحة. بصفة خاصة الإدارة المحلية والبنوك والحكومة. سوف يلتقون بكل منهم لشرح فكرتهم

ولجمع المعلومات حول خطط البنية التحتية في المنطقة، ومدى تصميمهم على المشاركة و/أو دعم المشروع.

عند الوصول إلى القرية الأولى، قرر فريق الطاقة الشمسية للقرى الجزائرية البحث عن رائد المجتمع. أرادوا تقديم هذا المشروع إليه، حيث أنه أحد أكثر الأشخاص احتراماً في القرية. يعد هذا الاتصال الأول شديد الأهمية للحصول على انطباع حول قبول المشروع.

يبدو السيد سالم متحمسا للفكرة بشدة. إنه يمتلك حانة صغيرة في القرية ويفتقر من وقت إلى آخر إلى الكهرباء الكافية لتبريد المشروبات. وفي معظم الأوقات يضطر إلى الإغلاق قبل غروب الشمس... حيث لا يوجد إمداد كهربائي ولا يمكنك الحصول على البنزين اللازم لتشغيل المولد... وبالتالي فهو يجد في هذا المشروع حلا لمعاناته اليومية!

شجع السيد سالم الفريق على شرح مشروعهم إلى القرية وقام بتنظيم ندوة عامة لليوم التالي. قام بدعوة جميع الرجال إلى الاستماع للمشروع. - هل سيتمتعون بنفس الحماس الذي لديه؟

أثناء الاجتماع استخدم فريق الطاقة الشمسية للقرى الريفية بطاقات الاكتشاف للحصول على المعلومات. قاموا بإعداد بعض الأسئلة لإطلاق المناقشات والتحكم في سيرها. وهم يهدفون إلى معرفة مدى اهتمام سكان القرى بأنظمة الطاقة الكهروضوئية، كما أنهم يهتمون أيضا بلغة الجسد لدى الناس، وخبراتهم الخاصة وتعلم الأشياء الجديدة.

## بطاقة الأنتشاف

### اللقاءات الشخصية | المراقبة

## بيانات مشاركتك:

اللقاءات بالقرية - الملاحظات داخل القرية من خلال المناقشات مع أصحاب الأعمال الصغيرة والرجال.

### ما الذي فاجأك مشاركتك بقوله/فعله؟

لا يستوعب بعض الناس أنظمة الطاقة الكهروضوئية بوضوح، حيث أنهم غير معتادين على الحديث في هذا المجال.

لا يرغبون في اقتناء أنظمة طاقة شمسية منزلية!

### ما هي السمات الرئيسية أو المكتشفات التي برزت من خلال المقابلات الشخصية؟

كنا بحاجة إلى إشراك بعض الشركات المحلية، ومن الأفضل أن تكون من القرى التي سنعمل بها أو القرى المجاورة، لضمان إجراء الخدمة والصيانة بالشكل اللائق محليا. لقد أبلغنا أنه بدون هذه الشروط الواضحة، فإن الشركات الموجودة في المناطق الحضرية تميل إلى جني الثمار طالما كان هناك مبالغ مالية، ومن ثم الاختفاء بعد المشروع.

### ملاحظات؟

يوجد العديد من الشركات المحلية في القرية الذين يجب علينا مخاطبتهم أثناء تواجدهم هنا.

### أخرى ملاحظات عامة

### ما الذي تعلمته...

لا يُنظر إلى خفض استهلاك الوقود والكيروسين كقيمة كبيرة مقابل المال. بعد الغروب تغرق جميع المنازل في الظلام! وتضعف الإضاءة في الشوارع أيضا. تعتمد المشاريع التجارية الصغيرة على مولدات الوقود لتقديم الخدمات بعد حلول الظلام، إلا أنها لا تكون متوفرة دائما.

### ما هي الأشياء التي تمثل الأهمية الكبرى للمشاركة

يرى بعض الناس هذا المشروع كفرصة عظيمة لأولادهم للمذاكرة بعد حلول الظلام. يرغب العملاء في التمتع بمزايا الكهرباء دون اقتناء النظام بصورة فعلية، حيث لا يرغبون أن يصبحوا خبراء في تقنيات الطاقة الكهروضوئية الشمسية. الإعانات المالية لا يعتمد عليها ولن تضمن الاستفادة الاقتصادية للمشروع، أو مشاركة العملاء. يعد المال قضية مهمة، ويجب أن تقل النفقات إلى أقل حد

### ما هي المواضيع أو الأسئلة الجديدة المطلوب تجربتها في المقابلات الشخصية المستقبلية؟

قد لا يتمكن الفنين الذين توقعنا أن يكونوا جزءا من المشروع من المشاركة، وذلك لأننا نريد فنيين في القرى أو المناطق المجاورة لها ويعملون لصالح الشركات الصديقة. هل ستمكن من العثور عليهم؟ ربما تستدعي الحاجة إجراء تدريب.

اعتمادا على النتائج، يمثل هذا الحل قيمة عالية للمنازل العائلية، وأصحاب المشاريع التجارية الصغير والمتوسطة (المحال التجارية، المطاعم،...) في محافظة غرداية من الجزائر لأنها تتيح استقرار أكبر للكهرباء وتقلل الاعتماد على الكيروسين والوقود. بعد اللقاء داخل القرية، يبدو العملاء الأكثر اهتماما بالمشروع هم أصحاب المحال التجارية والحانات والمطاعم والموتيلات في المناطق المحيطة بالريف المظلم. وكذلك، فإن المشروع يمثل لبعض العائلات فرصة لأولادهم.

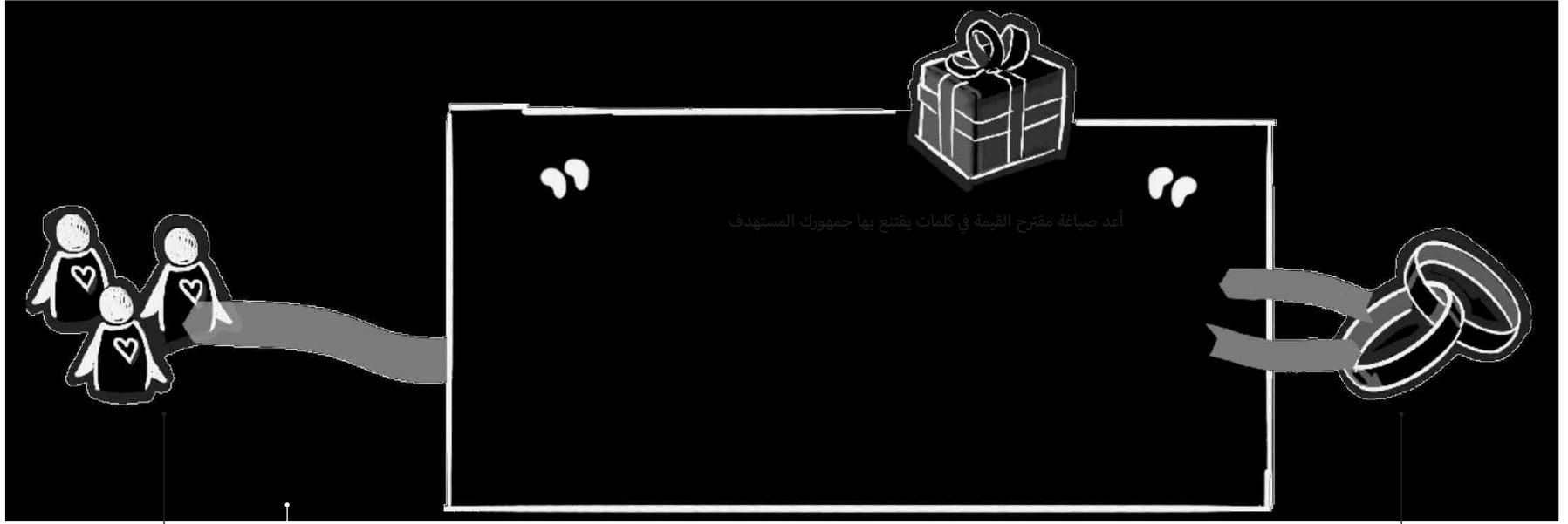


#### ملاحظات

## التمرين ١١ التركيز على مقترح القيمة

لقد قمت في هذه المرحلة بمغايرة افتراضاتك وجمعت المعلومات حول العملاء وأهم أصحاب المصالح. ربما اكتشفت شيئاً أو تعلمت بعض الدروس المستفادة. ولا بد أنك قد أدرجت جميع ما سبق في مقترح القيمة الخاص بك.

ما الذي ستقوم بتعديله من مقترح القيمة الخاصة بك لتتمكن من إدراك المعطيات التي تم جمعها؟



من هم عملائك الأوائل؟ هل يتسقون مع الأوضاع التي توقعتها؟ هل هناك أي احتياجات أو توقعات أو مكاسب أو خسائر تؤخذ في الاعتبار في هذا الصدد؟

هل أغفلت أي أصحاب مصالح قد يكونوا ضروريين للوفاء بمطالب العملاء؟ ماذا بشأن التوازن بين المعطيات والنتائج؟



## دراسة الحالة التركيز على مقترح القيمة

اكتشف فريق الطاقة الشمسية للقرى الجزائرية، كأحد أهم العيوب التي يتعين أخذها في الاعتبار، أن العملاء لم يكن لديهم رغبة في شراء أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية. كذلك، فإن السعر الذي يرغب العملاء في دفعه كان قليلاً. الإعانات المالية لا يعتمد عليها ولن تضمن الاستدامة الاقتصادية للمشروع، أو مشاركة العملاء.

للتغلب على هذه السلبيات، كان عليهم إيجاد سبيل لتوفير الكهرباء دون الحاجة إلى شراء أنظمة الطاقة الكهروضوئية وزيادة العائدات لتخفيض الأسعار. بحث حسن وأمينة وكريم عن الحل... ما الذي يمكنهم فعله!؟

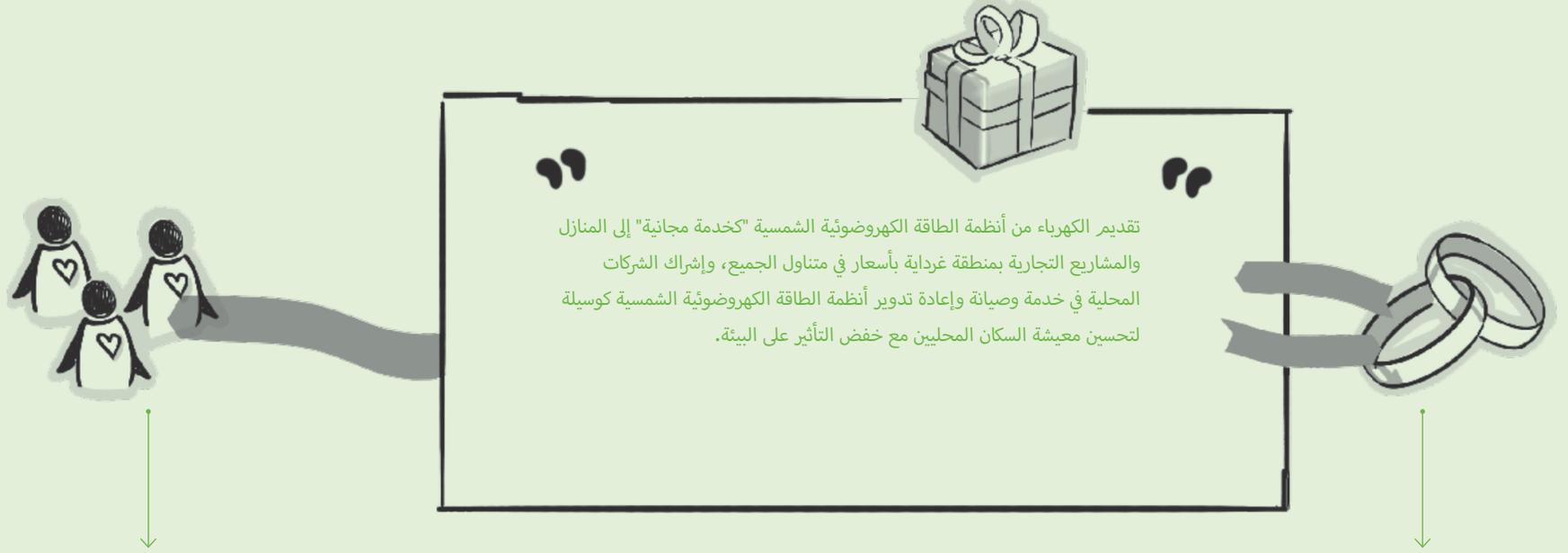
قالت أمينة: ربما إذا قمنا بإعادة تدوير أنظمة الطاقة الكهروضوئية سوف نفتح مصدر آخر للعائدات يساهم في خفض سعر خدماتنا واعتمادنا على الإعانات المالية الخارجية. ولكن ما الذي سنفعله لتقديم الكهرباء إذا لم يرغبوا في شراء ألواح الطاقة الكهروضوئية؟

إعادة تدوير ألواح الطاقة الكهروضوئية يساهم بالتوازي في تخطي إحدى العقبات التنظيمية للمشروع التي قد ينجم عنها آثار سلبية على المدى البعيد، وهي تراكم النفايات السامة وغير السامة في القرى بعد انتهاء عمر أنظمة الطاقة الكهروضوئية.

### ملحوظة



حتى معرفة أن مقترح القيمة كان منتجاً (بيع ألواح الطاقة الكهروضوئية الشمسية). بعد الاختبار الأول، اضطر فريق الطاقة الشمسية للقرى الجزائرية إلى البحث عن حل بديل، بعد رفض العملاء فكرة شراء أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية. ووجدوا أن الحل يمكن في تقديم خدمة بدلا من ذلك: سيقدمون الكهرباء على أساس أنها خدمة مجانية.



يرغب العملاء في التمتع بمزايا الكهرباء دون اقتناء النظام بصورة فعلية، حيث لا يرغبون أن يصبحوا خبراء في تقنيات الطاقة الكهروضوئية الشمسية. إحدى المشاكل الرئيسية للعملاء في القرى هي ضعف الوصول إلى الخدمة والصيانة محليا. يعد المال قضية مهمة، ويجب أن تقل النفقات إلى أقل حد.

أصحاب مصالح جدد- الشركات المحلية

أدركنا ضرورة إشراك الشركات المحلية، ويفضل أن تكون من القرى التي سنعمل فيها. سيتركون معنا في تغطية إحدى المشاكل الرئيسية للعملاء في القرى، التي تمثل مجال الوصول إلى الخدمة والصيانة محليا. لقد أخبرونا أن الشركات القائمة في المناطق الحضرية تميل إلى الاختفاء بعد انطلاق المشروع.

بينما في المنطقة نفسها لدينا الفرصة للتحدث وإشراك شركتين: إحداهما تعاونية بين النساء المزارعات والأخرى مخصصة لإدارة النفايات.



## دراسة الحالة

### التركيز على مقترح القيمة ٢/١

لنعود إلى عمر !

لقد قام بواجباته بكل كفاءة وحصل على المال في مقابل ذلك من مكتب الضرائب. بالنسبة إليه، لا يوجد سبب يمنعه من تقديم خدمات مماثلة إلى مؤسسات أخرى. يتذكر عمر أن مكتب الضرائب لا يزال لديه أكثر من ثلاثمائة جهاز كمبيوتر يتم جمعها بنهاية العام. هناك بعض ما يقلق عمر:

لقد تم نقل مشكلة التخلص من النفايات الإلكترونية إليه... حصل على المال من جراء ذلك ولكن لم يتغير شيء من ناحية البيئة. أريد أن أفعل شيئاً آخر بهذه المخلفات، بدلا من التخلص منها! اتصل عمل بدجامل لإبلاغه برأيه في خدمة التوصيل التي قام بها. أبلغه دجامل أن مديره، وليد، يرغب في مقابلته لوضع خطة لعملية جمع النفايات التالية. - واو، هذا رائع!

أبلغ عمر مكتب الضرائب أنه يريد تجديد أجهزة الكمبيوتر القديمة، بالإضافة إلى خدمات جمعها. سوف يقدم دجامل إليه بعض الملصقات عن حالة ومدى سلامة كل جهاز كمبيوتر. يمكن لمكتب الضرائب دفع المزيد مقابل خدمة جمع الأجهزة، نظرا لأنها تتيح قيمة بيئية مضافة للنشاط: بشكل إجمالي، إنه سعر تكوين صورة أفضل عن الإدارة لدى المواطنين. وجد عمر بسهولة في شبكة علاقاته شخصين شغوفين بالكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات. قام صديق آخر له بتوفير غرفة كبيرة غير مستخدمة حاليا، بحيث يمكن لعمر تخزين وإصلاح أجهزة الكمبيوتر.

## بطاقة الاكتشاف

### اللقاءات الشخصية | المراقبة

بيانات المشاركين: دجامل ووليد (مكتب الضرائب)

ما هي الأشياء التي تمثل  
الأهمية الكبرى للمشارك

يجب أن تمثل الإدارة العامة قدرة للغير:  
"نشاطنا غير متوقع من المواطنين. إذا أمكننا تحسين صورتنا من خلال إظهارنا للمواطنين أننا نهتم بالقضايا الاجتماعية، سيكون ذلك جيدا".

ما هي المواضيع أو الأسئلة الجديدة المطلوب  
تجربتها في المقابلات الشخصية المستقبلية؟

ما هي السمات الرئيسية أو المكتشفات  
التي برزت من خلال المقابلات الشخصية؟

الإدارة العامة مهتمة بقضايا التخلص من النفايات الإلكترونية.

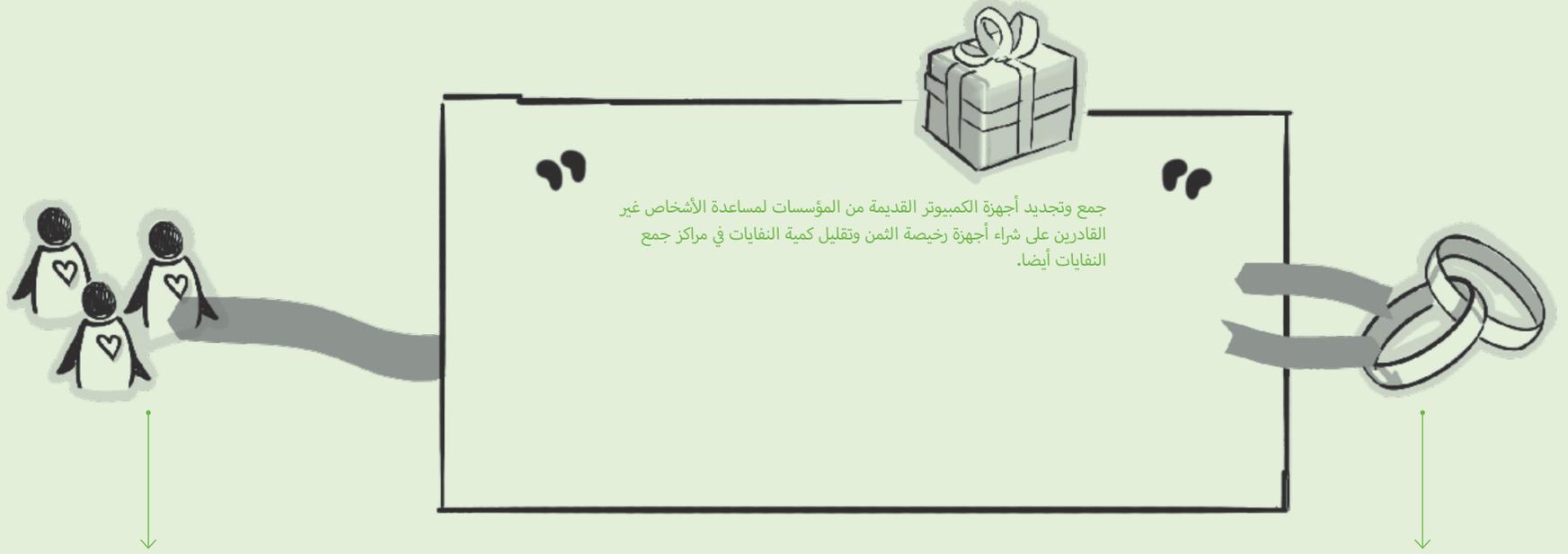
## ملاحظات؟

تصدير هذا النشاط إلى جهة خارجية يبدو أكثر توفيراً للمال لمكتب الضرائب.

### أخرى الرضا عن الخدمة

## ما الذي تعلمته...

دجامل سعيد للغاية، يعتقد أنه بفضل عمر استطاع تركيب أجهزة الكمبيوتر لفريق العمل بشكل ملائم. أصبح وليد، مدير دجامل، أكثر فضولا حول جمع أجهزة الكمبيوتر داخل مكتب الضرائب وكذلك القضايا البيئية ذات الصلة.



#### العملاء المحتملين:

أي مؤسسة أو مشروع خاص أو شخص عليه التخلص من أجهزة الكمبيوتر.  
أي شخص يرغب في اقتناء جهاز كمبيوتر رخيص الثمن.

#### المكاسب:

سوف نشعر بالاطمئنان لمعرفة أن أجهزة الكمبيوتر القديمة الخاصة بنا ستحصل على حياة ثانية.  
يمكن لمكتب الضرائب دفع المزيد مقابل نفس الخدمة، نظرا لأنها تتيح قيمة بيئية مضافة للنشاط؛ بشكل إجمالي، إنه سعر تكوين صورة أفضل عن الإدارة.

- السلطات المحلية لإدارة مراكز جمع النفايات.

#### ملحوظة

لا تقلل من التأثير الذي قد يحدثه نشاطك على سلوك وتطلعات العميل. في المثال، أسهم عمر في تعزيز "السلوك الصديق للبيئة" لدى وليد.



## دراسة الحالة

### التركيز على مقترح القيمة ٢/٢

على أساس العقد الموقع مع مكتب الضرائب، منح البنك عمر قرصا قصير الأجل، بحيث لن يحتاج إلى دفع رواتب الموظفين لمدة ٣ أشهر، وهو الوقت المقدر لتجديد بعض أجهزة الكمبيوتر.

يفكر عمر في الوقت الحالي في بيع أجهزة الكمبيوتر المجددة، ولذا يحتاج إلى الإعلان عن خدمته.

- من سيكون مهتما بأجهزة الكمبيوتر المستعملة أو قطع الغيار؟ ليس الشركات بالتأكيد قد يكون الأشخاص مهتمين...، ربما الطلاب؟!

قام عمر بالإعلان عن عرضه عبر ساحات المنتديات في الكليات والجامعات للوصول إلى الطلاب. "نيو ليف إلكترونيك: كمبيوتر بثمان رخيص! أجهزة كمبيوتر مجددة، مجرية وعليها ضمان ٥ أشهر!"

في الوقت ذاته، صدرت مقالة في إحدى الصحف بعنوان "مكتب الضرائب أصبح صديقا للبيئة"، جعلت نشاط عمر معروفا، وقامت بعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالاتصال به للاستفسار عن خدماته... كمدير حكيم، قرر الاستجابة بشكل إيجابي للطلب المتزايد: منذ اللحظة، يمكن لأي شخص الذهاب إلى "متجره" لبيع الأجهزة الكهربائية والإلكترونية القديمة بأسعار زهيدة، كما يمكنهم أيضا شراء الأجهزة المستعملة. يسر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تصدير عملية جمع الأجهزة إلى جهة أخرى، فيما تبني صورة جديدة "صديقة للبيئة" عنها في ذهن العملاء. بالإضافة إلى الموظفين المتخصصين في أجهزة الكمبيوتر، يحتاج عمر إلى توظيف فني على دراية بطريقة إصلاح الأجهزة المنزلية.

### بطاقة الاكتشاف

#### □ اللقاءات الشلصية ✕ المراقبة

#### بيانات المشاركين:

ما الذي فاجأك المشاركين بقوله/فعله؟

ما هي الأشياء التي تمثل الأهمية الكبرى للمشارك

الشركات والإدارات التي تحتاج إلى تحديث الأجهزة. لا يمكنهم الاعتماد على الأجهزة المستعملة. لم يسمع أحد عن الخدمات التي يقدمها عمر بعد، لذا عليه التواصل للعثور على العملاء.

ما هي السمات الرئيسية أو الملتشفات التي برزت من خلال المقابلات الشخصية؟

ما هي المواضيع أو الأسئلة الجديدة المطلوب تجربتها في المقابلات الشخصية المستقبلية؟

#### ملاحظات؟

تصدير هذا النشاط إلى جهة خارجية يبدو أكثر توفيراً للمال لمكتب الضرائب.

#### ✕ أخرى

الاحتياجات الشخصية، المزاي والعيوب

#### ما الذي تعلمته...

##### الاحتياجات:

- إصلاح الأجهزة المستعملة  
- الأجهزة الكهربائية والإلكترونية المستعملة: الهواتف المحمولة، أجهزة اللاب توب، الثلاجات، مجففات الشعر

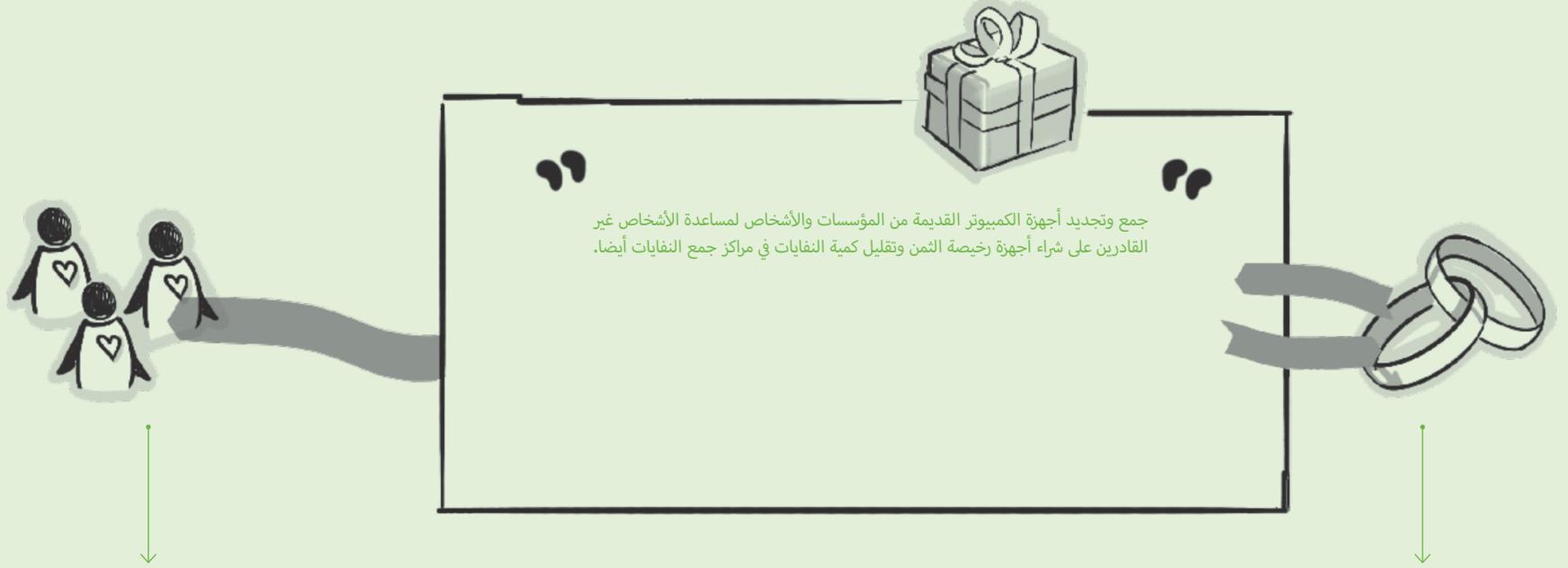
##### المكاسب:

توفير الوقت والمال- يمكن شراء الأجهزة المستعملة بثمان

رخيص وفي نفس الوقت جني الأرباح من بيع الأجهزة الكهربائية والإلكترونية القديمة.  
- صورة صديقة للبيئة (للشركات)

##### العيوب:

الاضطرار للذهاب إلى مركز جمع النفايات للعثور على وسائل أخرى للتخلص من المعدات.



#### العملاء:

- المؤسسات العامة.
- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- الطلاب
- أي شخص آخر

#### المكاسب:

- الوعي بالعمل على تحسين البيئة وتطوير أنشطة تجارية جديدة.
- توفير انطباع صديق للبيئة للمواطنين والعملاء.
- توفير الوقت والمال.

- السلطات المحلية لإدارة مراكز جمع النفايات.

بعد ذلك، أصبح مشروع عمر التجاري شهيرا في وقت قصير.

دعت الحكومة عمر إلى اجتماعات وزارية للحديث عن تجربة مشروعه الصديق للبيئة. وأبدى انزعاجه من حاجته إلى التخلص من الأجهزة غير القابلة للإصلاح في مراكز جمع النفايات على أي حال. قررت الحكومة إنشاء سلسلة كاملة لإعادة تدوير النفايات الإلكترونية في المدينة، شاملة استخلاص المعادن النفيسة من الأجهزة الإلكترونية.

ستقوم شركة عمر بتنسيق الإطار العام المدعوم.



## التمرين ١٢

### قنوات الاتصال بالعملاء والعلاقات

استكشف طريقة الوصول إلى عملائك ونوعية العلاقة التي ستؤسسها معهم .  
استخدم خريطة رحلة العميل، التي تبين رحلة تفاعل العميل مع خدمتك/منتجك،  
منذ الاكتشاف وحتى الشراء، الاستخدام وما بعد الاستخدام .

**المشاعر:** المراحل العاطفية للعميل أثناء الرحلة

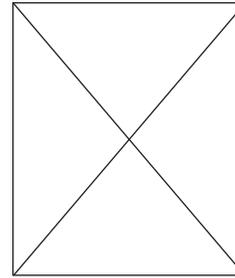
**نقاط وقنوات الاتصال:** نقاط ووسائل الاتصال بين الخدمة/المنتج والعميل.

**المشاعر والأفكار:** الأحاسيس والأفكار المنطقية المتعلقة بكل مرحلة من الرحلة

**المراحل:** كل خطوة في رحلة العميل، منذ معرفته بخدمتك/منتجك إلى الاستخدام  
والاستكشاف والتقييم والشراء.

فور إتمامك شرح الرحلة، من المهم تحليل المراحل التي تحتاج إلى عمل من أجل  
تحسين نقاط الاتصال وتعظيم مواطن الرضا. يدور الأمر حول تقديم عنصر  
الهدوء لتخفيف المعاناة وإضافة قيمة لتعزيز رضا المواطن. ابحث عن الموارد التي  
ستحتاجها لذلك.

صورة



من؟

القطاع؟

**المشاعر**  
ما هي المشاعر التي يحس بها العميل في كل  
مرحلة من الرحلة؟

**الاحتياجات والأفكار**  
ما هي احتياجات كل مرحلة؟  
ما هي الأفكار التي تنشأ خلال العملية؟

**نقاط وقنوات الاتصال**  
متى تتفاعل مع العملاء؟ ما هي القنوات التي تستخدمها؟

**المراحل**  
ما هي المراحل التي اجتازها العميل؟

**كيف يمكنك تقديم تجربة  
فريدة من نوعها؟**

ما هي الإجراءات التي يمكنها تحسين تجربة العميل في كل  
مرحلة من المراحل؟

**ما الذي نحتاجه لتقديمها؟**

ما هي الموارد والمعرفة والأنظمة التي تحتاجها لتقديم  
مثل تلك التجربة؟





## دراسة الحالة

### المشاعر

ما هي المشاعر التي يحس بها العميل في كل مرحلة من الرحلة؟

### الاحتياجات والأفكار

ما هي احتياجات كل مرحلة؟ ما هي الأفكار التي تنشأ خلال العملية؟

### نقاط وقنوات الاتصال

متى تتفاعل مع العملاء؟ ما هي القنوات التي تستخدمها؟

### المراحل

ما هي المراحل التي اجتازها العميل؟

### كيف يمكنك تقديم تجربة فريدة من نوعها؟

ما هي الإجراءات التي يمكنها تحسين تجربة العميل في كل مرحلة من المراحل؟

من؟

العميل ١

القطاع؟

منزل

### ما الذي نحتاجه لتقديمها؟

ما هي الموارد والمعرفة والأنظمة التي تحتاجها لتقديم مثل تلك التجربة؟



"إمداد الكهرباء يزعجني للغاية. وأعاني لفترات كثيرة من انقطاع الكهرباء ويتعذر علي مواصلة الروتين اليومي."



"سمعت عن الشركة التي أتت إلى القرية. إنهم يقدمون وصولاً مستقراً إلى التيار الكهربائي."



"أنا أؤمن بما تقدمه شركة SRA. ما هي سياسة استرداد الأموال؟ ماذا عن الصيانة؟"



"احتجت إلى بعض الآراء وتحدثت مع بعض الأصدقاء. ناقشنا فكرة التعاقد مع شركة SRA. لست متأكداً أنني على الطريق الصحيح. ستيح لأبناي المذاكرة أثناء الليل."



"وقعت على العقد اليوم. بعض المسائل المتعلقة بفهم التفاصيل القانونية."



نقل المعلومات من شخص لآخر. المجتمع.

إيجاد البدائل

إيصال المقتوح عالي القيمة بوضوح. تعزيز سهولة نقل المعلومات من شخص إلى آخر. مواد دعائية؟

خطة تواصل قوية. استهداف الاستيعاب السهل ونقل الخبرات.



المساعدة الشخصية. فريق المبيعات.

الاهتمام

فريق عمل مدرب جيداً. الحاجة إلى مشاطرة المشاعر مع الدوافع الحقيقية للسكان المحليين. التركيز الشديد على أنشطة دورة الحياة.

برنامج تدريب داخلي. مهارات الاتصال. مراجعات قوية داخل فريق المبيعات.



هاتف + إنترنت.

تقييم المقترح

يجب على صفحة الويب الخاصة بنا شرح مزايا مقترح القيمة الخاص بنا. يجب على خدمة المساعدة الهاتفية التعامل مع أي شكوك.

تقديم الدعم التدريبي الهاتفي. تطوير صفحة الويب.



المساعدة الشخصية. فريق المبيعات + في محلي.

اختيار عقد

قلل الخطوات قدر الإمكان. اجعلها سهلة الاستيعاب وبمبسطة. يجب عليك تقديم قنوات للعملاء للاتصال بنا من خلالها.

عمل قوي على الجانب القانوني. طريقة تسهيل العملية دون فقدان الأمان القانوني؟





"أنا سعيد للغاية بقراري،  
ينبغي على التحدث إلى  
بعض أصدقائي وتوصيتهم  
بتجربتها."



"بعد وهلة قصيرة، استطاع  
الفني إصلاح المشكلة  
وأوضح لي كيفية تجنبها في  
المستقبل."



"حدث شيء ما للتركيبات،  
إنها لا تعمل، أحتاج إلى  
الكهرباء الآن."



كل شيء يسير على ما يرام!  
يمكن لأبنائي المذاكرة أثناء  
الليل وأصبحت حياتي  
أسهل."



"تأخر التسليم. شهرا واحدا  
قبل توقيع العقد. بدأت  
فقدان الثقة."



المساعدة  
الشخصية.



الهاتف + الإنترنت.



الهاتف + الإنترنت  
+ البريد.



المساعدة الشخصية. فريق  
المبيعات + فني محلي.

الدعاية والإعلان

جاري الإصلاح

حدث شيء ما

رائع!

تركيب النظام

حصول الأعضاء على مكافآت  
الأعضاء.

يجب تقديم حلول سريعة  
واعتمادية. اضبط الحد  
الأقصى لزمن الاستجابة.  
يجب أن يقدم الفنيين  
النصح حول الممارسات  
الأفضل

تعظيم الجودة وتقليل  
الحاجة إلى الصيانة.  
الوصول الدائم. التحقق أن  
المساعدة الهاتفية سريعة  
واعتمادية.

البحث والتطوير للمكونات.  
التصميم للصيانة والدوام.  
تقديم المساعدة القريبة  
بعد البيع.

البحث عن تقييمات. هل  
كل شيء على ما يرام؟ هل  
يمكننا عمل أي شيء لك؟

تتبع رضا العملاء بقوة.  
اتصال محدد التوقيت مع  
العملاء. قد يكون إرسال  
الفاتورة عبر البريد إحدى  
هذه القنوات.

تجنب التأخيرات. يجب  
أن يكون الفنيين على دراية  
بالمشاكل التكنولوجية وأن  
يكونوا جاهزين للرد على أي  
استفسار.

الانخراط مع الفنيين  
المحليين يعد أمرا هاما!





#### ملاحظات

## التمرين ١٣ الأنشطة الرئيسية والموارد

فكر في طريقة تطوير مقترح القيمة الخاص بك.

والآن، حان الوقت لتحديد الأنشطة الرئيسية والموارد الرئيسية التي ستدخل في عملية التأسيس والإدارة والتوصيل لمقترحك عالي القيمة. اقرأ الأسئلة الآتية وقم بعمل قائمة بأنشطتك ومواردك الرئيسية.

## ١ الأنشطة الرئيسية

### حل المشكلات

ما هي الأنشطة والمهام التي تحتاج إنجازها لإنشاء مقترح القيمة الخاص بك أو حل أحد التحديات الخاصة أو الحفاظ على مستوى عال من الإبداع في عملك التجاري؟

### الإنتاج

ما هي الأنشطة والمهام التي تحتاج إليها لإنتاج المنتج أو تقديم الخدمة الخاصة بك؟

### المنصة/ الشبكة/ المبيعات

ما هي الأنشطة والمهام التي تحتاج إلى إنجازها لإنشاء شبكة أو منصة عمل تتسم بالكفاءة والقيمة لتحسين المبيعات والتوزيع والتواصل مع أصحاب المصلحة؟

### إدارة سلسلة التوريد

ما هي الأنشطة والمهام التي تحتاج إليها لتأسيس نظام عالي القيمة والكفاءة لإدارة سلسلة التوريد؟ ما الذي تحتاجه للتعاون مع المورد؟



## ٢ الموارد الرئيسية

### القوة البشرية

ما هي الموارد البشرية التي يتطلبها مقترح القيمة الخاص بك؟ وماذا عن الناس الذين تعمل لصالحهم/ معك؟

### رأس المال المادي

ما هي الموارد المادية الهامة لعملك التجاري؟ (فكر في المرافق والآلات والسيارات...)

### رأس المال الفكري والرقمي

ما هي الموارد الفكرية والرقمية التي تحتاج إليها؟ هل تحتاج إلى تراخيص أو براءات اختراع أو برمجيات؟

### رأس المال

ما هو نوع رأس المال الذي تحتاجه؟ هل لديك استثمارات أو قروض أو قضايا مالية أخرى (على سبيل المثال، تأجير الآلات...) ترتبط بعملك التجاري؟



اكتب قائمة بالموارد الرئيسية مع وضع جميع ما تحتاج إلى إنشاء وتوصيل وإدارة منتجاتك وخدماتك وإجراء العمليات التجارية.

اكتب قائمة بالأنشطة الرئيسية. تذكر أن بعضها قد يكون مرتبطاً بأنشطة معينة للسوق التجاري الفريد، وقد يكون البعض الآخر مرتبطاً بالإدارة العامة. كلاهما شديد الأهمية، لا تنس ذلك!

## التمرين ١٤ تصميم مشروعك التجاري بشكل صديق للبيئة

بعد تحديد الأنشطة والموارد الرئيسية، ندعوك إلى تصميم أفضل حل صديق للبيئة لتقديم القيمة. هذا التمرين التطوعي سوف يساعد على إعادة التفكير في الأنشطة والموارد المحددة في التمرين ١٣، لتقييم أداء منتجك أو خدمك بجودة عالية من حيث النواحي البيئية.

يتألف هذا التمرين من مجموعة من بطاقات التصميم الصديق للبيئة، من ١ إلى ٩. قبل بدء الكتابة في البطاقات، سوف تحتاج إلى تحديد ما إذا كان مشروعك التجاري يقدم خدمة شاملة للخدمات المرتبطة به (على سبيل المثال، منتجات الأغذية)، أو ما إذا كنت تقتصر على تقديم خدمة دون أي منتج يتصل بها (على سبيل المثال، التعليم).

إذا كنت تقدم منتج مع الخدمة، ستعمل على البطاقات من ١ إلى ٩. وإذا كنت تقدم الخدمة فقط، ستعمل على البطاقات من ٦ إلى ٩.

تتقسم البطاقات من ١ إلى ٨ إلى ٣ أجزاء. في كل بطاقة، تحتاج إلى قراءة الإشارات والأسئلة لتسجيل النتائج وتحسين العروض المقدمة. بعد ذلك، ستتمكن في البطاقة رقم ٩ من جمع نتائج كل بطاقة سابقة والحصول على نتيجة أدائك.



اذهب إلى البطاقة ١ جزء ٢

٢

اتبع الخطوات  
الواردة في الدوائر



موقع الموارد

من أين وكيف تقوم بتوريد الخامات (المسافة من المنشآت الخاصة بك)؟

النوع وخامات NR

نوع وعدد الخامات المختلفة والموارد المستخدمة؟

١ طريقة الاستمرار؟

حاول الإجابة على هذه الأسئلة. يمكنك البدء من حيث تشعر بالراحة.

فكر فيها، واجمع المعلومات المتعلقة بها. سوف يتم تسجيلها في الجزء التالي من هذه البطاقة. إذا لم تكن لديك الإجابة الآن، ننصحك بمحاولة العثور عليها من أجل الاستمرار إلى الجزء التالي. هيا بنا وحظ سعيدا!

المواد العضوية:  
القابلة للتجديد والتسميد

بالنسبة للمواد العضوية (مثل القطن والخشب والطعام):  
تجددية المصدر وإمكانية عمل سماد من المواد؟

الخامات الفنية:  
المحتوى القابل لإعادة التدوير وإمكانية إعادة التدوير

بالنسبة للخامات الفنية (مثل البلاستيك والمعادن...):  
ماذا عن المحتوى القابل للتدوير وإمكانية هذه الخامات؟

الكمية (الوزن)

كمية (وزن) جميع العناصر والأجزاء؟

الكتيب الإرشادي  
صفحة ٦٨-٨٥

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ١ البطاقة ٣/٢

## ١ طريقة الاستمرار؟

أجب على هذه الأسئلة. لكل منها: إذا كانت الإجابة نعم (y) تحصل على نقطة واحدة. ولكل إجابة بلا (n) لا تحصل على أي نقاط. إذا لم تكن تعرف الإجابة على السؤال يمكنك اختيار أخرى (o) ولن تحصل على أي نقاط ما لم تقدم شرحاً جيداً أو خيارات أخرى.

## ٢ طريقة الاستمرار؟

قم بحساب عدد النقاط التي حصلت عليها من كل مربع واكتب النتيجة في الموضع المخصص لذلك. اكتب النتيجة وأيقونة تعبيرية تمثلها.



النتيجة  نعم، لا، أو؟

- هل اخترت أخف الخامات لبناء المنتج؟
- هل المنتج الخاص بي أخف بكثير من البدائل الأخرى المتوفرة في السوق؟
- "لا يمكنني زيادة تركيز المنتج عما هو عليه الآن (\*مثال: إزالة الماء من الصابون السائل)" هل هذه العبارة صحيحة؟



اذهب إلى البطاقة ١ جزء ٣

٣

اتبع الخطوات  
الواردة في الدوائر

النتيجة  نعم، لا، أو؟

موقع الموارد

- هل جميع الخامات التي أحتاج إليها منتشرة في الإقليم الذي أقيم فيه ويسهل الحصول عليها؟
- هل يتم توريد جميع الخامات التي أحتاج إليها بطريقة مستدامة بيئياً؟
- هل يوجد جميع الموردين في نطاق ١٥٠ كم؟

النتيجة  نعم، لا، أو؟

النوع وخامات NR

- هل يشتمل المنتج على خامة واحدة أو خامات متعددة ولكن يسهل للغاية فصلها عن بعضها البعض؟
- "لا يمكنني بأي حال من الأحوال خفض عدد الخامات المختلفة". هل هذه العبارة صحيحة؟
- هل لدي معلومات كافية بشأن الأداء البيئي للخامات والأجزاء المستخدمة خلال العمر الافتراضي للمنتج.

النتيجة  نعم، لا، أو؟

المواد العضوية: القابلية للتجديد  
والتسميد

إذا لم تكن لديك مواد عضوية، فتجاهل الأسئلة الثلاث واحصل على ٣ نقاط

- هل يتم استخدام مواد عضوية مركبة أو تتحلل حيويًا في المنتج؟
- هل اخترت مادة عضوية متجددة\*؟ (\*سرعة استخراج المادة أبطأ بكثير من الوقت اللازم لتجديدها من الطبيعة)
- تجري عمليات الزراعة والحصاد والمعالجة دون استخدام أي مواد كيميائية سامة أو ممنوعة أو غير معروفة. هل هذه العبارة صحيحة؟

النتيجة  نعم، لا، أو؟

الخامات الفنية: المحتوى القابل لإعادة  
التدوير وإمكانية إعادة التدوير

إذا لم تكن لديك خامات فنية، فتجاهل الأسئلة الثلاث واحصل على ٣ نقاط

- هل المنتج مصنوع بالكامل من محتوى معاد تدويره؟
- هل المنتج مصنوع من خامات قابلة لإعادة التدوير بالكامل؟
- هل تجنبت المواد المركبة والمركبات الممنوعة والخامات المشتركة (الممزوجة مع بعضها)؟

اذهب إلى البطاقة ٢.

٢

اتبع الخطوات  
الواردة في الدوائر



موقع الموارد 

النتيجة الجديدة  النتيجة الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

النوع وخامات NR 

النتيجة الجديدة  النتيجة الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

المواد العضوية: القابلة للتجديد والتسميد 

النتيجة الجديدة  النتيجة الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

الخامات الفنية: المحتوى القابل لإعادة التدوير وإمكانية إعادة التدوير 

النتيجة الجديدة  النتيجة الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

الكمية (الوزن) 

النتيجة الجديدة  النتيجة الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ١ البطاقة ٣/٣

## ١ طريقة الاستمرار؟

في كل قطاع لا تحصل فيه على أيقونة رمز مبتمس (٣/٣) يجب عليك أن تفكر فيما يتعين فعله لتحسين هذه الجوانب.

يمكنك الاطلاع على بعض النصائح الجيدة في المربع الأخضر لتحسين حلك الحقيقي. اكتب استراتيجياتك وأفكارك! **النصائح الصديقة للبيئة!** يمكنك الاطلاع على استراتيجيات وأفكار تصميم صديقة للبيئة مفيدة داخل المربع الأخضر. لنقم بتصميم صديق للبيئة!

## استراتيجيات المربع الأخضر

- تأسيس سلسلة توريد أكثر إحكاما وتعاوننا
- مواد مجمعة أو موردة محليا تتوافق مع شروط العمالة
- اختيار مواد من مصادر متجددة للغاية (يتم حصادها في فترة أقل من ٥-٣ سنوات...)
- اختيار مواد تستهلك طاقة أقل وتشتمل على قدر أقل من المياه (تجنب الفلزات والمعادن الخام...)
- اختيار مواد معاد تدويرها وقابلة لإعادة التدوير بنسبة كبيرة (بصفة خاصة المواد ذات دورات إعادة التدوير الشهيرة).
- اختيار الخامات الخالية من المركبات أو الإضافات الخطرة أو السامة، والملوثات العضوية الثقيلة. تجنب العناصر الخطرة مثل: الرصاص (Pb)، الزئبق (Hg) الكاديوم (Cd) الكروم سداسي التكافؤ (Cr6+) ثنائي الفينيل متعدد الكلور (PBB) و (PBDE).
- أحادية الخامات: تقليل تنوع المواد المستخدمة لمنتج معين (المنتجات المواد أحادية أسهل في إعادة تدوير).
- استخدام الموارد المشتملة على ملصق صديق للبيئة
- تصميم منتجات أصغر وأخف وزنا (أقل وزن ممكن)
- اختيار أجزاء معاد استخدامها
- تبني إرشادات شراء صديقة للبيئة



# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٢ البطاقة ٣/١

## ١ طريقة الاستمرار؟

حاول الإجابة على هذه الأسئلة. يمكنك البدء من حيث تشعر بالراحة.

فكر فيها، واجمع المعلومات المتعلقة بها. سوف يتم تسجيلها في الجزء التالي من هذه البطاقة. إذا لم تكن لديك الإجابة الآن، ننصحك بمحاولة العثور عليها، من أجل الاستمرار إلى الجزء التالي.  
هيا بنا وحظ سعيد!



اتبع الخطوات  
الواردة في الدوائر

اذهب إلى البطاقة ٢ جزء ٢

## إدارة المياه

كيف يتم إدارة المياه التي تحتاج إليها في عملية الإنتاج؟

## إدارة الطاقة

كيف يتم توريد الطاقة التي تحتاج إليها في عملية الإنتاج (هل هي طاقة متجددة أم لا؟) وهي يتم إدارتها؟

## العمليات والتكنولوجيا

ما هو عدد المراحل والعمليات التي تحتاج إليها؟ هل تتسم هذه التقنيات بالكفاءة (آلات جديدة فائقة الأداء؟)

## المواد الكيميائية الداخلة والخارجة

ما هي أنواع المواد الكيميائية التي تحتاج إليها في عمليات الإنتاج؟

## إدارة النفايات

ما هي كمية النفايات الناتجة؟ ماذا تفعل بها؟ ما هو معدل المواد التي يتم التخلص منها أو فقدها لكل وحدة؟

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٢ البطاقة ٣/٢

## ١ طريقة الاستمرار؟

أجب على هذه الأسئلة. لكل منها: إذا كانت الإجابة نعم (y) تحصل على نقطة واحدة. ولكل إجابة بلا (n) لا تحصل على أي نقاط. إذا لم تكن تعرف الإجابة على السؤال يمكنك اختيار أخرى (o) ولن تحصل على أي نقاط ما لم تقدم شرحاً جيداً أو خيارات أخرى.

## ٢ طريقة الاستمرار؟

قم بحساب عدد النقاط التي حصلت عليها من كل مربع واكتب النتيجة في الموضع المخصص لذلك. اكتب النتيجة وأيقونة تعبيرية تمثلها.



٣/٠ ٣/١ ٣/٢ ٣/٣

## إدارة النفايات

النتيجة  نعم، لا، أو؟

- عملية الإنتاج الخاصة بمشروع لا ينتج عنها نفايات ويتم إعادة استخدام وتجديد معظم أجزاء المنتج داخل الورشة". هل هذه العبارة صحيحة؟
- لا يمكنني تقليل النفايات المتولدة أكثر من ذلك، ويتم إدارة النفايات من قبل منظمة معتمدة في إطار التشريعات، هل هذا صحيح؟
- "قمت باتباع سياسة لإدارة الجودة ساهمت في تقليل المنتجات التي يتخلص منها والخروقات إلى أدنى حد". هل هذه العبارة صحيحة؟

## إدارة الطاقة

النتيجة  نعم، لا، أو؟

- "معظم الطاقة (٧٥٪) على الأقل المطلوبة تأتي من مصادر متجددة" هل هذه العبارة صحيحة؟
- هل أقوم بتقدير استهلاك الطاقة لكل وحدة منتجة؟
- "لا يمكنني تحسين كفاءة نظام الإنتاج أكثر من ذلك، فأنا أستخدم بالفعل أحدث التقنيات". هل هذه العبارة صحيحة؟

## إدارة المياه

النتيجة  نعم، لا، أو؟

- هل أقوم بتقدير استهلاك المياه لكل وحدة منتجة؟
- "أنا واثق من عدم وجود تدفقات غير محكومة أو تسربات في العمليات". هل هذه العبارة صحيحة؟
- "إمداد أو تصريف المياه في مشروع لا تضر أو تؤثر على البيئة المحلية". هل هذه العبارة صحيحة؟

## المواد الكيميائية الداخلة والخارجة

النتيجة  نعم، لا، أو؟

- إذا لم تكن لديك مواد عضوية، فتجاهل الأسئلة الثلاث واحصل على ٣ نقاط
- "لا أستخدم سوى المواد الكيميائية ذات القاعدة المائية أو التي عليها ملصق صديق للبيئة"، هل هذه العبارة صحيحة؟
  - "لا يمكنني تقليل استخدام المواد الكيميائية أكثر من ذلك ويتم إدارة مخلفاتها" هل هذه العبارة صحيحة؟
  - هل أضمن التحكم الكامل في تخزين المواد الكيميائية وخضوعها للتشريعات؟

## العمليات والتكنولوجيا

النتيجة  نعم، لا، أو؟

- "لا يمكنني تقليل عدد مراحل الإنتاج أكثر من ذلك" هل هذه العبارة صحيحة؟
- هل اخترت تقنية إنتاج آمنة، سهلة الإصلاح والصيانة والاستخدام؟
- "أقوم بمواءمة الإنتاج حسب الطلب السوقي، لتجنب التخزين الكبير للمنتجات" هل هذه العبارة صحيحة؟



# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٢ البطاقة ٣/٣

## ١ طريقة الاستمرار؟

في كل قطاع لا تحصل فيه على أيقونة رمز مبتمس (٣/٣) نعم) يجب عليك أن تفكر فيما يتعين فعله لتحسين هذه الجوانب.

يمكنك الاطلاع على بعض النصائح الجيدة في المربع الأخضر لتحسين حلك الحقيقي. اكتب استراتيجياتك وأفكارك! **النصائح الصديقة للبيئة!** يمكنك الاطلاع على استراتيجيات وأفكار تصميم صديقة للبيئة مفيدة داخل المربع الأخضر. لنقم بتصميم صديق للبيئة! ;

## إدارة النفايات

النتيجة  
الأولية

النتيجة  
الجديدة

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

## استراتيجيات المربع الأخضر

- اختيار تقنيات عمل أحدث وأكثر كفاءة أو تصدير الأنشطة إلى جهة خارجية يتوفر بها تخصص أعلى وكفاءة تقنية أفضل للمنتجات/البنية التحتية.
- تشجيع الإنتاج الحرفي واليدوي، حسب الطلب
- تقليل مراحل العمليات، وتقليل تحريك الكتل/الأحجام.



اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر

٢

اذهب إلى البطاقة ٣.

## إدارة الطاقة

النتيجة  
الأولية

النتيجة  
الجديدة

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

## إدارة المياه

النتيجة  
الأولية

النتيجة  
الجديدة

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

## المواد الكيميائية الداخلة-الخارجة

النتيجة  
الأولية

النتيجة  
الجديدة

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

## العمليات والتكنولوجيا

النتيجة  
الأولية

النتيجة  
الجديدة

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

اذهب إلى البطاقة ٣ جزء ٢

٢

اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر



التعليق التوضيحي

### التصميم المسطح



هل المنتج قابل للتفكيك بالكامل ويتم تقليل حجمه على شكل مسطح أو مكعب؟

### تغليف الخامات



ما هو نوع الخامات المستخدمة، اذكرها جميعا (بما في ذلك المصقات، والأكياس)؟  
كم يبلغ وزنها مقارنة بالمنتج الذي تقوم بتوصيله؟

### ١ طريقة الاستمرار؟

حاول الإجابة على هذه الأسئلة. يمكنك البدء من حيث تشعر بالراحة.

فكر فيها، واجمع المعلومات المتعلقة بها. سوف يتم تسجيلها في الجزء التالي من هذه البطاقة. إذا لم تكن لديك الإجابة الآن، ننصحك بمحاولة العثور عليها، من أجل الاستمرار إلى الجزء التالي.  
هيا بنا وحظا سعيدا!

### الطرق والمسافات



كم تبلغ المسافة بين منشآت الإنتاج والمتاجر النهائية (مكان العملاء)؟

### وسيلة النقل



هل يمكنك ذكر وسائل النقل الرئيسية؟ ما هي المركبات المستخدمة، وما هي حالتها؟

### القابلية للتكديس



هل منتجك المصمم سهل التكديس ويشغل حجما أقل؟



# بطاقة التصميم

## الصديق للبيئة ٣

### البطاقة ٣/٢

#### ١ طريقة الاستمرار؟

أجب على هذه الأسئلة. لكل منها: إذا كانت الإجابة نعم (y) تحصل على نقطة واحدة. ولكل إجابة بلا (n) لا تحصل على أي نقاط. إذا لم تكن تعرف الإجابة على السؤال يمكنك اختيار أخرى (o) ولن تحصل على أي نقاط ما لم تقدم شرحا جيدا أو خيارات أخرى.

#### ٢ طريقة الاستمرار؟

قم بحساب عدد النقاط التي حصلت عليها من كل مربع واكتب النتيجة في الموضع المخصص لذلك. اكتب النتيجة وأيقونة تعبيرية تمثلها.



٣/٠ ٣/١ ٣/٢ ٣/٣

١. هل تم تصميم المنتج ليكون قابلا للتكديس على وضعه الحالي؟
٢. هل تم تصميم المنتج ليتم نقله (في مجموعة وحدات) دون التأثير على الجودة أو الفعالية؟
٣. هل يتم مراعاة بصمة الباليتة عند تحديد أبعاد التغليف الرئيسي (من المورد) والثانوي (إلى العميل)؟



تغليف الخامات النتيجة نعم، لا، أو؟

إذا لم يكن لديك أي تغليف، أو كان المنتج هو التغليف أو لا توجد حاجة إليها، تجاهل الأسئلة الثلاث واحصل على ٣ نقاط.

١. "اخترت مادة متجددة لاستخدامات التغليف لمرة واحدة" هل هذه العبارة صحيحة أو "اخترت خامات قابلة للتدوير بنسبة كبيرة للاستخدام المتكرر وأنظمة الإرجاع". هل هذه العبارة صحيحة؟
٢. "على أي حال، لا يمكنني تبسيط التغليف أكثر من ذلك، حيث أنني استخدمت أقل عدد من العناصر وأقل أنواع من الخامات" هل هذه العبارة صحيحة؟
٣. "على أي حال، لا يمكنني جعل التغليف أخف من ذلك" هل هذه العبارة صحيحة؟

وسيلة النقل النتيجة نعم، لا، أو؟

إذا قمت باستخدام وسائل نقل غير آلية (الأقدام، الدراجات، إلخ) فتجاهل الأسئلة الثلاث واحصد ٣ نقاط.

١. "للحصول على المواد الخام وتوزيع المنتج، أستخدم على الأكثر القوة البشرية (الأقدام والدراجات) والسفن العابرة للمحيطات أو السيارات الكهربائية" هل هذه العبارة صحيحة؟
٢. هل أختار على الأرجح مركبات جديدة وعالية الكفاءة، شاحنات كبيرة (٤٠ طن) أو سكوتر لتوصيل المنتجات؟
٣. هل أستغل رحلة العودة بعد تسليم المنتجات لنقل أشياء أخرى؟

اذهب إلى البطاقة ٣ جزء ٣

٣

اتبع الخطوات الواردة في الدوائر

التصميم المسطح النتيجة نعم، لا، أو؟

١. "المنتج وتغليفه يتسمان بشكل مسطح أو مكعب، خالي من الهواء تقريبا (محسن بالكامل)" هل هذه العبارة صحيحة؟
٢. هل يتم بيع وتوريد المنتج مفككا بالكامل؟
٣. هل يوجد مجال لمزيد من الخفض في الحجم؟

الطرق والمسافات النتيجة نعم، لا، أو؟

١. هل المسافة على طول سلسلة التوريد قصيرة للغاية، أقل من ١٥٠ كم بين خط الإنتاج والعميل؟
٢. هل أستخدم أكثر الطرق اختصارا؟
٣. "عندما يتم إرسال المنتج عبر البريد من خلال الشراء عبر الإنترنت، نختار الخيار الأكثر صداقة للبيئة المتوفر لنا!". هل هذه العبارة صحيحة؟

اذهب إلى البطاقة ٤.

٢

اتبع الخطوات  
الواردة في الدوائر



التصميم المسطح

النتيجة الجديدة

النتيجة الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

تغليف الخامات

النتيجة الجديدة

النتيجة الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

الطرق والمسافات

النتيجة الجديدة

النتيجة الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

وسيلة النقل

النتيجة الجديدة

النتيجة الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

القابلة للتكديس

النتيجة الجديدة

النتيجة الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٣ البطاقة ٣/٣

## ١ طريقة الاستمرار؟

في كل قطاع لا تحصل فيه على أيقونة رمز مبتسم (٣/٣) نعم) يجب عليك أن تفكر فيما يتعين فعله لتحسين هذه الجوانب.

يمكنك الاطلاع على بعض النصائح الجيدة في المربع الأخضر لتحسين حلك الحقيقي. اكتب استراتيجياتك وأفكارك! *النصائح الصديقة للبيئة!* يمكنك الاطلاع على استراتيجيات وأفكار تصميم صديقة للبيئة مفيدة داخل المربع الأخضر. لنقم بتصميم صديق للبيئة! ;)

## استراتيجيات المربع الأخضر

- تجنب التغليف غير اللازم أو قلله إلى الحد الأدنى
- لا تستخدم سوى المقاسات المطابقة لمواصفة ISO وقرم بتحسين كتلة وحجم المنتجات التي يتم نقلها (الهواء هو الشيء الأعلى ثمنًا والأقل استدامة عند النقل!)
- قرم بتقليل كمية الخامات المختلفة واجعلها شديدة السهولة في الفصل عن الخامات الأخرى لتعظيم إمكانية إعادة التدوير.
- اختبار أغلفة عضوية ويسهل التخلص منها لتوصيل طويل (في اتجاه واحد) (مثل الكارتون).
- اختبار الأغلفة القابلة للإرجاع في عمليات التوصيل القريبة والمتكررة (مثلا، الصناديق المعدنية والبلاستيكية...)
- بالنسبة للأغلفة القابلة للإرجاع، اجعلها أخف ما يمكن وممتينة وسهلة التفكيك وإعادة التدوير.
- قرم بتصميم أغلفة مسطحة أو مكعبة قابلة لإعادة الاستخدام (من قبل العميل)، تتسم بصغر الحجم.
- اختيار وسائل النقل الأكثر كفاءة والطرق الأمثل واللوجستيات العكسية.
- خفض المسافات بين الإنتاج والاستهلاك، أكبر ما يمكن.



# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٤ البطاقة ٣/١

اذهب إلى البطاقة ٤ جزء ٢

٢

اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر



الاستخدام والصيانة

## المستهلكات

هل يحتاج المنتج إلى مستهلكات ليعمل بشكل صحيح؟  
وما هي، تستخدم لمرة واحدة فقط، متجددة؟

## استهلاك الطاقة

ما هو معدل استهلاك الطاقة عند استخدام المنتج؟

## ١ طريقة الاستمرار؟

حاول الإجابة على هذه الأسئلة. يمكنك البدء من حيث تشعر بالراحة.

فكر فيها، واجمع المعلومات المتعلقة بها. سوف يتم تسجيلها في الجزء التالي من هذه البطاقة. إذا لم تكن لديك الإجابة الآن، ننصحك بمحاولة العثور عليها، من أجل الاستمرار إلى الجزء التالي.  
هيا بنا ونحظاً سعيداً!

## تعدد الوظائف وصغر الحجم

ما هي الوظائف التي يمكنك دمجها في منتجك؟  
هل يمكنك ابتكار تهيئات مختلفة لنفس القطعة؟

## المتانة

كم هي الفترة التي تتوقع أن يعمل فيها منتجك؟

## القابلية للإصلاح

هل يسهل إصلاح المنتج الخاص بك؟ هل يمكن للمستخدم أو الفني الوصول إلى أجزائه الرئيسية بسرعة؟

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٤ البطاقة ٣/٢

## ١ طريقة الاستمرار؟

أجب على هذه الأسئلة. لكل منها: إذا كانت الإجابة نعم (y) تحصل على نقطة واحدة، ولكل إجابة بلا (n) لا تحصل على أي نقاط. إذا لم تكن تعرف الإجابة على السؤال يمكنك اختيار أخرى (o) ولن تحصل على أي نقاط ما لم تقدم شرحاً جيداً أو خيارات أخرى.

## ٢ طريقة الاستمرار؟

قم بحساب عدد النقاط التي حصلت عليها من كل مربع واكتب النتيجة في الموضع المخصص لذلك. اكتب النتيجة وأيقونة تعبيرية تمثلها.



استهلاك الطاقة النتيجة نعم، لا، أو؟

إذا لم يمكن هناك استخدام للطاقة فتجاهل الأسئلة الثلاث واحصد ٣ نقاط.

١. "لا يمكنني أن أكون أكثر كفاءة من ذلك؟" هل هذه العبارة صحيحة؟
٢. هل يعمل بواسطة مصادر الطاقة المتجددة؟
٣. هل يوجد أي نظام يمنع فاقد الطاقة في حالة عدم الاستخدام؟

المستهلكات النتيجة نعم، لا، أو؟

إذا كان منتجك لا يحتاج إلى صيانة أو مستهلكات، فتجاهل الأسئلة الثلاث واحصد ٣ نقاط.

١. "المستهلكات والتراكيب وقابلية الدخول، تجعل المنتج سهل الصيانة ومتمين". هل هذه العبارة صحيحة؟
٢. "جميع الموارد المطلوبة (أو المستهلكة) غير سامة ويسهل العثور عليها". هل هذه العبارة صحيحة؟
٣. يمكن إعادة تدوير أو إدارة أي موارد عند انتهاء عمرها الافتراضي". هل هذه العبارة صحيحة؟

المتانة النتيجة نعم، لا، أو؟

١. "لقد قمت بتصميم المنتج لتجنب انتهاء فترة الصلاحية بدون حد لفترة العمر الافتراضي". هل هذه العبارة صحيحة؟
٢. "لقد صممت المنتج الخاص بي ليدوم طويلاً وتجنب الحدود الجمالية (تصميم كلاسيكي)". هل هذه العبارة صحيحة؟
٣. أنا واثق أن مائة المنتج لا حدود لها ويدعمها جانب ما (الأجزاء، المواد)؟

تعدد الوظائف وصغر الحجم النتيجة نعم، لا، أو؟

إذا تعذر أن يكون المنتج الخاص بك متعدد الوظائف، فتجاهل السؤال الأول واحصل على نقطة واحدة.

١. هل يشتمل المنتج على أكثر من وظيفة واحدة؟
- إذا تعذر أن يكون المنتج الخاص بك مدمج الحجم، فتجاهل السؤالين الثاني والثالث واحصل على نقطتين.
٢. هل يمكن استنساخ المنتج الخاص بي باستخدام مكونات بسيطة (مدمج الحجم مثل الليجو)؟
٣. هل يمكنني ضمان إمكانية استخدام جميع الوظائف من قبل جميع فئات المجتمع (الكبار والصغار، إلخ)؟

أسس عملك التجاري الصديق للبيئة!  
كتيب التمارين لرواد الأعمال أصدقاء البيئة  
في منطقة البحر المتوسط

اذهب إلى البطاقة ٤ جزء ٣

٣

اتبع الخطوات  
الواردة في الدوائر



# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٤ البطاقة ٣/٣

## ١ طريقة الاستمرار؟

في كل قطاع لا تحصل فيه على أيقونة رمز مبتم (٣/٣ نعم) يجب عليك أن تفكر فيما يتعين فعله لتحسين هذه الجوانب.

يمكنك الاطلاع على بعض النصائح الجيدة في المربع الأخضر لتحسين حلك الحقيقي. اكتب استراتيجياتك وأفكارك! *النصائح الصديقة للبيئة!* يمكنك الاطلاع على استراتيجيات وأفكار تصميم صديقة للبيئة مفيدة داخل المربع الأخضر. لنقم بتصميم صديق للبيئة! ;)

التبديل للإصلاح

النتيجة الأولى

النتيجة الجديدة

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟



استهلاك الطاقة

النتيجة الأولى

النتيجة الجديدة

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

المتانة

النتيجة الأولى

النتيجة الجديدة

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

اتبع الخطوات الواردة في الدوائر

٢

اذهب إلى البطاقة ٥.

المستهلكات

النتيجة الأولى

النتيجة الجديدة

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

تعدد الوظائف وصغر الحجم

النتيجة الأولى

النتيجة الجديدة

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

## استراتيجيات المربع الأخضر

- قم بتقدير إمكانية الوصول/توافر المنتج/البنية التحتية اعتمادا على المدفوعات حسب وحدة الفعالية/الرضا
- النمطية والتصميم للصيانة
- استخدام المكونات القياسية لتشجيع الإصلاح (ينبغي أن تكون أكثر المكونات ضعفا سهلة الخلع والاستبدال).

- اخفض استهلاك الطاقة والخامات لكل وحدة من وحدات المنتج.
- استخدام مستهلكات قليلة (ونظيفة) (قلل من المنتجات الداعمة لفعالية الخدمة).
- سهولة التركيب و/أو التجميع، مع الاستخدام الرشيد للموارد.
- موثوقية ومتانة المنتج.

- رابط قوي بين المنتجات والمستخدم (يستحسن اعتناء المستخدم بها لإطالة عمر المنتجات المدعومة ماديا والبنى التحتية).

اذهب إلى البطاقة ٥ جزء ٢

٢

اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر



الإدارة عند انتهاء العمر الافتراضي

### سهولة التجديد



فور تخلص المستخدم من المنتج، هل يمكن إعادة تجديده بسهولة وتكلفة قليلة؟

### سهولة إعادة الاستخدام



بعدما يصبح المنتج الخاص بك غير مفيد للمستخدم، هل يمكن إعادة استخدامه مباشرة من قبل أشخاص آخرين أو تجديده؟

### المواد الكيميائية الداخلة والخارجة



ما هي المشاكل الناجمة عن استعادة المنتجات والتخلص منها؟  
ماذا عن المواد الكيميائية والمواد الخطرة؟

### وضع الملصقات والتعريف



هل يمكن تمييز الخامات المختلفة عن طريق الملصقات أو العلامات الإرشادية  
لتصنيفها بشكل ملائم، فور تفكيكها؟

### سهولة التفكيك



بعدما يصبح المنتج عديم الفائدة، هل يمكن تفكيكه بسهولة (من قبل الهواة) وقلة  
في التكلفة؟

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٥ البطاقة ٣/١

## ١ طريقة الاستمرار؟

حاول الإجابة على هذه الأسئلة، يمكنك البدء من حيث تشعر بالراحة.

فكر فيها، واجمع المعلومات المتعلقة بها. سوف يتم تسجيلها في الجزء التالي من هذه البطاقة. إذا لم تكن لديك الإجابة الآن، ننصحك بمحاولة العثور عليها، من أجل الاستمرار إلى الجزء التالي.  
هيا بنا وحظا سعيدا!!



# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٥ البطاقة ٣/٢

## ١ طريقة الاستمرار؟

أجب على هذه الأسئلة. لكل منها: إذا كانت الإجابة نعم (y) تحصل على نقطة واحدة، ولكل إجابة بلا (n) لا تحصل على أي نقاط. إذا لم تكن تعرف الإجابة على السؤال يمكنك اختيار أخرى (o) ولن تحصل على أي نقاط ما لم تقدم شرحاً جيداً أو خيارات أخرى.

## ٢ طريقة الاستمرار؟

قم بحساب عدد النقاط التي حصلت عليها من كل مربع واكتب النتيجة في الموضع المخصص لذلك. اكتب النتيجة وأيقونة تعبيرية تمثلها.



سهولة التفكيك  النتيجة نعم، لا، أو؟

- هل يمكن فصل المواد والأجزاء المختلفة للمنتج بسهولة؟
- هل يمكن إعادة تدوير أو إعداد سماد من الخامات والأجزاء المختلفة للمنتج؟
- هل يمكن تفكيك المنتج بالكامل؟



اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر

٣

اذهب إلى البطاقة ٥ جزء ٣

## سهولة إعادة الاستخدام

النتيجة نعم، لا، أو؟

إذا كانت إجابتك على أحد الأسئلة الآتية نعم، يمكنك تجاهل الأسئلة الأخرى وحصد ٣ نقاط.

- "عندما يتخلص المستخدم من المنتج، ربما يمكن إعادة استخدام المنتج من قبل أشخاص آخرين كما هو". هل هذه العبارة صحيحة؟
- "عندما يقوم أحد المستخدمين بالتخلص من المنتج، يمكن إعادة بيعه في السوق من خلال عملية تنظيف/تجديد سهلة". هل هذه العبارة صحيحة؟
- "عندما يتخلص المستخدم من المنتج، يمكن أن يصير جزءاً من مجموعة أخرى من المكونات التي تستخدم في استخدامات مختلفة. هل هذه العبارة صحيحة؟

## سهولة التجديد

النتيجة نعم، لا، أو؟

- بحلول نهاية العمر الافتراضي (eol)، هل يمكن تجديد المنتج (فنياً) بسهولة من قبل الجهات المحلية؟
- بحلول نهاية العمر الافتراضي (eol)، هل يمكن جمع المنتج بسهولة من للتجديد قبل الجهات المحلية؟
- بحلول نهاية العمر الافتراضي (eol)، هل يمكن تجديد المنتج بتكلفة زهيدة من قبل الجهات المحلية؟

## وضع الملصقات والتعريف

النتيجة نعم، لا، أو؟

- هل يتم تمييز كل خامة مختلفة بوضوح من خلال ملصقات أو لافتات أخرى؟
- هل توجد معلومات أخرى حول التركيب وما إلى ذلك على المنتج نفسه أو في مواضع أخرى (مثل موقع على الإنترنت)؟
- هل يوجد أي كود لوني أو تقنية أخرى لتسريع عملية التعرف على أنواع الخامات المختلفة؟

## المواد الكيميائية الداخلة والخارجة

النتيجة نعم، لا، أو؟

- "لا توجد حاجة إلى معالجة مواد كيميائية أو خطرة عند حلول نهاية العمر الافتراضي للمنتج" هل هذه العبارة صحيحة؟
- هل يعد المنتج خالياً من السموم عند انكساره أو عدم الانتفاع به؟
- "أثناء معالجة النفايات والتخلص منها، لا يوجد انبعاثات سامة (الاحتراق على سبيل المثال)". هل هذه العبارة صحيحة؟

اذهب إلى البطاقة ٦.

٢

اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر



الإدارة عند انتهاء العمر  
الإقرئني

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٥ البطاقة ٣/٣

## ١ طريقة الاستمرار؟

في كل قطاع لا تحصل فيه على أيقونة رمز مبتمس (٣/٣) يجب عليك أن تفكر فيما يتعين فعله لتحسين هذه الجوانب.

يمكنك الاطلاع على بعض النصائح الجيدة في المربع الأخضر لتحسين حلك الحقيقي. اكتب استراتيجياتك وأفكارك! **النصائح الصديقة للبيئة!** يمكنك الاطلاع على استراتيجيات وأفكار تصميم صديقة للبيئة مفيدة داخل المربع الأخضر. لنقم بتصميم صديق للبيئة! ;)

موقع الموارد

النتيجة الجديدة

النتيجة الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

النوع وخامات NR

النتيجة الجديدة

النتيجة الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

المواد العضوية: القابلة للتجديد والتسميد

النتيجة الجديدة

النتيجة الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

الخامات الفنية: المحتوى القابل لإعادة التدوير وإمكانية إعادة التدوير

النتيجة الجديدة

النتيجة الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

الكمية (الوزن)

النتيجة الجديدة

النتيجة الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

## استراتيجيات المربع الأخضر

- تقليل سمية إدارة النفايات، لتجنب الانبعاثات غير المقصودة لمكونات مثل الملوثات العضوية الثقيلة (مثل، اعتماد علاجات غاز مداخن ملائم والبقايا الصلبة والنفايات السائلة).

- إمكانية التحلل العضوي (تسهيل إعادة دمج إجزائه في دورتها/نظامها البيئي الطبيعي)، اختبار خامات عضوية قابلة للتسميد تفيد الأرض عند تحللها، إن أمكن.  
- القابلية لإعادة التدوير.  
- استرداد الطاقة.  
- تقليل حجم النفايات من خلال سهولة دمج المنتج.

- تسهيل عملية تفكيك المنتج، لتقليل الزمن والتكاليف اللازمة لفصل أجزاءه لإعادة التدوير والاستخدام.  
- تمييز نوع الخامات المستخدمة، لتعزيز إمكانية تصنيف النفايات.  
- إمكانية إعادة الاستخدام (إعادة استخدام أجزاء المنتج، على سبيل المثال).



# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٦ البطاقة ٣/١

## ١ طريقة الاستمرار؟

حاول الإجابة على هذه الأسئلة. يمكنك البدء من حيث تشعر بالراحة.

فكر فيها، واجمع المعلومات المتعلقة بها. سوف يتم تسجيلها في الجزء التالي من هذه البطاقة. إذا لم تكن لديك الإجابة الآن، ننصحك بمحاولة العثور عليها، من أجل الاستمرار إلى الجزء التالي. هيا بنا وحظا سعيدا!

اتبع الخطوات الواردة في الدوائر

٢

اذهب إلى البطاقة ٦ جزء ٢



### الاستخدام المسؤول

هل تبنت أي استراتيجية لتحسين السلوك البيئي لمستخدم الخدمة؟

### الأكسسوارات والأدوات

ما هو عدد وكمية الأجهزة والأكسسوارات والعناصر المستخدمة عند استخدام العميل للخدمة؟

### سياسات التعويض

هل ابتكرت سياسة تعويض معينة (مثل معادلة انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، دعم الجمعيات الأهلية) لمعادلة الآثار أو دعم المبادرات الخضراء؟

### التصميم من أجل التعليم

كيف يساهم المنتج/الخدمة على تشجيع حماية البيئية والتعلم بين المستخدمين والمجتمع؟

### التصميم من أجل المشاركة وتبادل الخبرات

هل يشجع منتجك/خدمتك على الاستخدام الأكثر تعاونية لبعض الموارد؟ هل يعمل على تشجيع التعاون ومشاركة الكفاءة؟

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٦

## البطاقة ٣/٢

### ١ طريقة الاستمرار؟

أجب على هذه الأسئلة. لكل منها: إذا كانت الإجابة نعم (y) تحصل على نقطة واحدة، ولكل إجابة بلا (n) لا تحصل على أي نقاط. إذا لم تكن تعرف الإجابة على السؤال يمكنك اختيار أخرى (o) ولن تحصل على أي نقاط ما لم تقدم شرحاً جيداً أو خيارات أخرى.

### ٢ طريقة الاستمرار؟

قم بحساب عدد النقاط التي حصلت عليها من كل مربع واكتب النتيجة في الموضع المخصص لذلك. اكتب النتيجة وأيقونة تعبيرية تمثلها.



### الأكسسورات والأدوات

إذا كانت إجابتك نعم على السؤال الأول، فتجاهل السؤالين الثاني والثالث واحصد ٣ نقاط

1. "لا توجد أجهزة مادية أو معدات مستخدمة في إمداد الخدمة". هل هذه العبارة صحيحة؟
2. "جميع الأجهزة والمعدات مستأجرة أو يمكن للمستخدمين الوصول إليها، ولا يشترونها. فشركتك تملكها وتقوم على صيانتها". هل هذه العبارة صحيحة؟
3. هل معظم المعدات المستخدمة في حالة جديدة أو عالية الكفاءة بل وحتى مصممة بطريقة صديقة للبيئة؟

اذهب إلى البطاقة ٦ جزء ٣

٣

اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر

### الاستخدام المسؤول

1. تم تصميم تفاعل المستخدم مع الخدمة للوصول إلى الاستخدام الأكثر كفاءة للموارد والمعدات، وتجنب فاقد الطاقة وتشجيع السلوكيات المستدامة؟
2. يمكن لأي مستخدم الوصول إلى الخدمة واستخدامها بكل سهولة، حتى كبار السن والمعاقين والأطفال والمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة؟ إذا لم يكن لديك أي واجهة استخدام (شاشة، تطبيق على الويب...) فتجاهل السؤال الثالث واحصد نقطة واحدة.
3. هل جرى تصميم جميع واجهات الاستخدام (المادية والويب وتطبيق الهاتف المحمول...) لتقليل استهلاك الطاقة وإمكانية الاستخدام بتكلفة زهيدة؟

### التصميم من أجل التعليم

1. هل يتجسد في الخدمة المقدمة الاستدامة والتعليم والمساواة بين الجنسين ودمج الأقليات في المجتمع؟ جميع ما سبق؟
2. هل تساعد الخدمة التي أقدمها الآخرين في جعل أنشطتهم أكثر استدامة؟ أو نشر المعلومات حول الاستدامة؟
3. هل يلهم المشروع الخاص بي الآخرين على اتباع الممارسات الحسنة وتعلم المزيد حول التصميم الصديق للبيئة والاستدامة؟

### التصميم من أجل المشاركة وتبادل الخبرات

1. هل تشجع الخدمة التي أقدمها على تبادل الموارد والمنتجات غير المستخدمة أو العناصر المستهلكة، في حدود الاستهلاك التعاوني؟
2. هل يدعم مشروعى التجاري المستهلك المسؤول؟
3. هل تعزز الخدمة التي أقدمها من أواصر التعاون والإبداع والتأسيس المشترك للمصلحة العامة؟

### سياسات التعويض

1. هل أنا مشارك في بعض برامج التوازن للتعويض عن الانبعاثات الضارة الصادرة عن الخدمة؟
2. هل أقوم بالتعاون في مبادرات لمساعدتهم أو تقديم الدعم لهم؟
3. هل تساعد الخدمة التي أقدمها المجتمع المحلي أو الجيران أو أصحاب المصلحة الآخرين؟

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٦ البطاقة ٣/٣

## ١ طريقة الاستمرار؟

في كل قطاع لا تحصل فيه على أيقونة رمز مبتسم (٣/٣) نعم) يجب عليك أن تفكر فيما يتعين فعله لتحسين هذه الجوانب.

يمكنك الاطلاع على بعض النصائح الجيدة في المربع الأخضر لتحسين حلك الحقيقي. اكتب استراتيجياتك وأفكارك! **النصائح الصديقة للبيئة!** يمكنك الاطلاع على استراتيجيات وأفكار تصميم صديقة للبيئة مفيدة داخل المربع الأخضر. لنقم بتصميم صديق للبيئة! ;)

اذهب إلى البطاقة ٧.

٢

اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر



الاستخدام المسؤول

النتيجة  
الجديدة

النتيجة  
الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

الأكسسورات والأدوات

النتيجة  
الجديدة

النتيجة  
الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

سياسات التعويض

النتيجة  
الجديدة

النتيجة  
الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

التصميم من أجل التعليم

النتيجة  
الجديدة

النتيجة  
الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

التصميم من أجل المشاركة  
وتبادل الخبرات

النتيجة  
الجديدة

النتيجة  
الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

## استراتيجيات المربع الأخضر

- قم بطرح استخدام البنية التحتية على أساس التعاون/المشاركة.
- خفض عدد وأنواع الأجهزة المستخدمة وزيادة عمرها الافتراضي وأدائها.
- تصميم واجهات استخدام أفضل لتحسين المشاركة وتحفيز السلوكيات والعادات المستدامة.
- اختيار طرق جديدة لتسهيل واستخدام المنتجات التقليدية.
- تحفيز التصميم للجميع.
- كن على درجة كبيرة من الشفافية والأمانة.
- أسس الإصدار التالي من الخدمة بالتعاون مع المستخدمين.
- إنشاء روابط بين الناس والمبادرات الخضراء.
- تحفيز تبادل الموارد والفرص الخضراء غير المستغلة.
- معادلة الانبعاثات الناجمة عن الخدمة من خلال برنامج خاص ومبادرة غير هادفة للربح.

اذهب إلى البطاقة ٧ جزء ٢

٢

اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر



### دعم المنتجات الصديقة للبيئة والخدمات الصديقة للبيئة



هل تقوم ببيع أو ترويج منتجات أو خدمات رواد أعمال آخرين؟ هل تتسم الطاقة والمياه والنفايات الخاصة بمتجرك أو صالة العرض بالكفاءة؟

### الشفافية والمعلومات



هل يسهل الوصول إلى المعلومات ذات الصلة بالسياسة البيئية والخامات والموردين وخصائص المنتجات؟ كيف؟

### الرحلات والمعارض



كيف تقوم برحلات العمل؟ ما هي الوسائل التي تستخدمها؟ هل تقوم بتنظيم فعاليات ومهرجانات؟ كيف هي؟

### المكالمات الجماعية



كيف تقوم بتنظيم العمل والاجتماعات مع الأصدقاء في العمل والعملاء وأصحاب المصلحة الآخرين في مختلف الأقاليم والبلدان؟

### الخامات المكتبية



هل تقوم باستخدام الأبحاث والمنشورات والمواد الدعائية في صورة رقمية فقط؟ كم تبلغ كمية الطباعة (عدد النسخ)؟ ما هي طبيعة هذه المواد الدعائية (من حيث المواد والجودة والملصقات...)?

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٧ البطاقة ٣/١

## ١ طريقة الاستمرار؟

حاول الإجابة على هذه الأسئلة. يمكنك البدء من حيث تشعر بالراحة.

فكر فيها، واجمع المعلومات المتعلقة بها. سوف يتم تسجيلها في الجزء التالي من هذه البطاقة. إذا لم تكن لديك الإجابة الآن، ننصحك بمحاولة العثور عليها، من أجل الاستمرار إلى الجزء التالي.  
هيا بنا وحظ سعيدا!

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٧ البطاقة ٣/٢

## ١ طريقة الاستمرار؟

أجب على هذه الأسئلة. لكل منها: إذا كانت الإجابة نعم (y) تحصل على نقطة واحدة، ولكل إجابة بلا (n) لا تحصل على أي نقاط. إذا لم تكن تعرف الإجابة على السؤال يمكنك اختيار أخرى (o) ولن تحصل على أي نقاط ما لم تقدم شرحا جيدا أو خيارات أخرى.

## ٢ طريقة الاستمرار؟

قم بحساب عدد النقاط التي حصلت عليها من كل مربع وكتب النتيجة في الموضع المخصص لذلك. اكتب النتيجة وأيقونة تعبيرية تمثلها.



النتيجة نعم، لا، أو؟

- لا أقوم بطباعة أي مستند تقريبا، فيما عدا بعض المتطلبات القانونية، هل هذا صحيح؟
- عندما أستخدم الورق، أو الخامات المكتبية الأخرى فأنا أختار المعتمدة منها مع دقة وضوح محسنة وأتفادي الأعطية البلاستيكية، هل هذا صحيح؟
- هل أقوم بتطبيق معايير توريد في الخامات المكتبية؟

اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر

٣

اذهب إلى البطاقة ٧ جزء ٣



الشفافية والمعلومات

النتيجة نعم، لا، أو؟

- هل حصلت على أي ملصق أو ترخيص صديق للبيئة؟
- هل معلوماتي البيئية مجانية ويسهل الوصول إليها عبر الإنترنت أو نقاط البيع (فندق...وما إلى ذلك)؟
- هل أقوم بقياس والإبلاغ عن جميع الجوانب ذات الصلة بمشروعي التجاري ليتم مراجعتها من قبل أصحاب المصلحة (بيئية، اجتماعية، أحوال العمالة...)?

دعم المنتجات الصديقة للبيئة  
والخدمات الصديقة للبيئة

النتيجة نعم، لا، أو؟

- هل أقوم ببيع منتج صديق للبيئة وأقدم خدمة صديقة للبيئة؟
- هل أمثل وسيط ضروريا بين المنتجين والمستهلكين؟  
إذا لم تكن لديك ورشة أو صالة عرض، فتجاهل السؤال الثالث واحصل على نقطة واحدة
- هل تتسم جميع متاجري (أو صالة العرض) بالكفاءة عالية في إدارة الطاقة والمياه والنفايات؟

المكالمات الجماعية

النتيجة نعم، لا، أو؟

- "أشجع استخدام أنظمة الفيديو كونفرنس". هل هذه العبارة صحيحة؟
- "إذا كانت هناك حاجة إلى السفر، أستخدم وسائل النقل العام عندما تكون متوفرة (القطار، الحافلة، الدراجة...)" هل هذه العبارة صحيحة؟
- "أقلل استخدام الورق والبريد إلى الحد الأدنى وأستخدم أنظمة البريد الإلكتروني عندما تكون متوفرة." هل هذه العبارة صحيحة؟

الرحلات والمعارض

النتيجة نعم، لا، أو؟

- "لا يسافر فريق العمل لأغراض تجارية باستخدام الوسائل الآتية: الطائرة أو السيارة أو الشاحنة (أو ما شابه)". هل هذه العبارة صحيحة؟
- "لا نستقل الطائرات إلا في الرحلات الطويلة أو عندما لا تتوفر خيارات أخرى أكثر كفاءة". هل هذه العبارة صحيحة؟  
إذا لم تكن تقوم بتنظيم فعاليات أو معارض، فتجاهل السؤال الثالث واحصل على نقطة واحدة
- هل أتخذ الحيلة لتقليل الأثر البيئي للفعاليات والمعارض؟

اذهب إلى البطاقة ٨.

٢

اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر



النتيجة الجديدة  النتيجة الأولية

دعم المنتجات الصديقة للبيئة  
والخدمات الصديقة للبيئة

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

النتيجة الجديدة  النتيجة الأولية

الشفافية والمعلومات

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

النتيجة الجديدة  النتيجة الأولية

الرحلات والمعارض

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

النتيجة الجديدة  النتيجة الأولية

المكالمات الجماعية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

النتيجة الجديدة  النتيجة الأولية

الخامات المكتبية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٧ البطاقة ٣/٣

## ١ طريقة الاستمرار؟

في كل قطاع لا تحصل فيه على أيقونة رمز مبتسم (٣/٣ نعم) يجب عليك أن تفكر فيما يتعين فعله لتحسين هذه الجوانب.

يمكنك الاطلاع على بعض النصائح الجيدة في المربع الأخضر لتحسين حلك الحقيقي. اكتب استراتيجياتك وأفكارك! **النصائح الصديقة للبيئة!** يمكنك الاطلاع على استراتيجيات وأفكار تصميم صديقة للبيئة مفيدة داخل المربع الأخضر. لنقم بتصميم صديق للبيئة! ;)

## استراتيجيات المربع الأخضر

- استخدام الموارد بفعالية وكفاءة (تجنب إضاعة الموارد).
- تجنب السفر قدر الإمكان وتشجيع اللقاءات على الإنترنت.
- اتخذ الحيطة بشأن المعارض والفعاليات التسويقية، فغالبا ما تتميز بانعدام الفعالية وارتفاع التكلفة (بيئيا واقتصاديا). استكشف امكانيات جديدة مثل الأسواق على الإنترنت والفعاليات المستدامة.

- يمكن إلغاء مركزية فريق العمل وإدارة التعاون بصورة فعالة من خلال التطبيقات على الإنترنت لتجنب انتقالهم من مكان لآخر.
- تجنب إرسال فرق المبيعات مع السيارات دون خطة محسنة، ابحث عن بدائل أكثر أمانا وراحة وصداقة للبيئة.

- اختر موردين أصدقاء للبيئة أو على الأقل معتمدين من حيث الجودة.
- قم بابتكار عرض المنتج/الخدمة مع أصحاب المصلحة.
- أبلغ جميع المساهمين بسياستك البيئية والتحسين الذي يمكنهم الوصول إليه من خلال اتباعها.



# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٨ البطاقة ٣/١

## ١ طريقة الاستمرار؟

حاول الإجابة على هذه الأسئلة. يمكنك البدء من حيث تشعر بالراحة.

فكر فيها، واجمع المعلومات المتعلقة بها. سوف يتم تسجيلها في الجزء التالي من هذه البطاقة. إذا لم تكن لديك الإجابة الآن، ننصحك بمحاولة العثور عليها، من أجل الاستمرار إلى الجزء التالي.  
هيا بنا وحظا سعيدا!

## إدارة الأعمال

هل تقوم بإدارة أنشطتك وأولوياتك في إطار سياسات تشجع على الاستخدام الفعال للموارد؟

## التوريد الصديق للبيئة

هل تشتري منتجات/خدمات معتمدة؟ ما هي الشهادات التي حازت عليها؟

## أحوال وسياسات العمالة

ما هي أحوال العمالة بالنسبة للأشخاص العاملين مع المنتج/الخدمة بشكل مباشر؟

## إدارة الطاقة

هل تم تصميم وبناء منشأة الإنتاج الخاصة بك أو المكتب أو الفندق، إلخ لتقليل استهلاك الطاقة إلى أدنى حد؟

## إدارة المياه

هل تم تصميم وبناء منشأة الإنتاج الخاصة بك أو المكتب أو الفندق، إلخ لتقليل استهلاك المياه إلى أدنى حد؟

اذهب إلى البطاقة ٨ جزء ٢

٢

اتبع الخطوات  
الواردة في الدوائر



اذهب إلى البطاقة ٨ جزء ٣

٣

اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر



# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٨ البطاقة ٣/٢

## ١ طريقة الاستمرار؟

أجب على هذه الأسئلة. لكل منها: إذا كانت الإجابة نعم (y) تحصل على نقطة واحدة، ولكل إجابة بلا (n) لا تحصل على أي نقاط. إذا لم تكن تعرف الإجابة على السؤال يمكنك اختيار أخرى (o) ولن تحصل على أي نقاط ما لم تقدم شرحاً جيداً أو خيارات أخرى.

## ٢ طريقة الاستمرار؟

قم بحساب عدد النقاط التي حصلت عليها من كل مربع واكتب النتيجة في الموضع المخصص لذلك. اكتب النتيجة وأيقونة تعبيرية تمثلها.



إدارة المياه النتيجة  نعم، لا، أو؟

1. "أعلم كمية المياه التي أحتاج إليها شهرياً في البنية التحتية للمشروع وقمت بجميع ما يلزم لتقليلها" هل هذا صحيح؟
2. هل أستخدم أجهزة عالية الكفاءة في استهلاك الماء؟
3. هل قمت بإعلام جميع الأفراد والعاملين وإعدادهم بشكل صحيح لتجنب إهدار المياه؟

إدارة الطاقة النتيجة  نعم، لا، أو؟

1. "أعلم كمية المياه التي أحتاج إليها شهرياً في البنية التحتية للمشروع وقمت بجميع ما يلزم لتقليلها" هل هذه العبارة صحيحة؟
2. "منشآت الإنتاج الخاصة بمشروعي معزولة حرارياً بالكامل أو تعمل بالطاقة المتجددة". هل هذه العبارة صحيحة؟
3. هل اخترت مزود طاقة خضراء أو اعتمدت برنامجاً معيناً لكفاءة استغلال الطاقة؟

أحوال العمالة والسياسات النتيجة  نعم، لا، أو؟

1. هل اتبعت سياسة تقضي بالمساواة بين الجنسين؟
2. هل يحصر جميع العاملين والموردين لدي على مبالغ عادلة ويتمتعون بالأمان والحماية في ظل إطار العمل القانوني؟
3. هل تبنت سياسة المسؤولية الاجتماعية تجاه جميع أصحاب المصلحة ذوي الصلة بالمشروع؟

التوريد الصديق للبيئة النتيجة  نعم، لا، أو؟

1. هل أشتري معظم المنتجات والخدمات التي أحتاجها من موردين أصدقاء للبيئة؟
2. هل أنا مورد صديق للبيئة أو معتمد؟
3. هل يسهل الوصول إلى المعلومات المتعلقة بسلسلة التوريد والملصقات لأصحاب المصلحة؟

إدارة الأعمال النتيجة  نعم، لا، أو؟

1. هل لدي سياسة بيئية؟
2. هل لدي هدف التحسين المستمر للأداء البيئي للمنتج أو الخدمة المقدمة؟
3. هل تقوم بإدارة أنشطتك وأولوياتك لتشجيع الابتكار المستدام والتأسيس المشترك؟

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٨ البطاقة ٣/٣

## ١ طريقة الاستمرار؟

في كل قطاع لا تحصل فيه على أيقونة رمز مبتسم (٣/٣) نعم) يجب عليك أن تفكر فيما يتعين فعله لتحسين هذه الجوانب.

يمكنك الاطلاع على بعض النصائح الجيدة في المربع الأخضر لتحسين حلك الحقيقي. اكتب استراتيجياتك وأفكارك! *النصائح الصديقة للبيئة!* يمكنك الاطلاع على استراتيجيات وأفكار تصميم صديقة للبيئة مفيدة داخل المربع الأخضر. لنقر بتصميم صديق للبيئة! ;)

اذهب إلى البطاقة ٩.

٢

اتبع الخطوات الواردة في الدوائر

٩

٨

٧

٦

٥

٤

٣

٢

١

البيئة النظيفة

إدارة المياه

النتيجة  
الجديدةالنتيجة  
الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

إدارة الطاقة

النتيجة  
الجديدةالنتيجة  
الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

أحوال العمالة  
والسياساتالنتيجة  
الجديدةالنتيجة  
الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

التوريد الصديق للبيئة

النتيجة  
الجديدةالنتيجة  
الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

إدارة الأعمال

النتيجة  
الجديدةالنتيجة  
الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

## استراتيجيات المربع الأخضر

- أبلغ جميع المساهمين بسياساتك البيئية وتحسن الذي يمكنهم الوصول إليه من خلال اتباعها.
- شجع على العدالة والمساواة بين الجنسين ودمج الأقليات في فريق العمل ومكان العمل.

- توافر ظروف معالجة مناسبة أثناء العمليات أو الخدمة لتقليل الأثار البيئية (على سبيل المثال، التحكم في درجة الحرارة والفرز المسبق للمواد وتنظيفها، إلخ)
- اختر موردين أصدقاء للبيئة أو على الأقل معتمدين من حيث الجودة.
- قم بابتكار عرض المنتج/الخدمة مع أصحاب المصلحة.

- استخدام مصادر طاقة منخفضة التأثير.
- استخدام الموارد بفعالية وكفاءة (تجنب إضاعة الموارد).
- اختيار عمليات أنظف (أكثر كفاءة في استهلاك المياه والطاقة، استخدام مصادر الطاقة المتجددة دون تعديل خصائص الخامات بحيث تكون أصعب في عملية إعادة التدوير).



أسس عملك التجاري الصديق للبيئة!  
كتيب التمارين لرواد الأعمال أصدقاء البيئة  
في منطقة البحر المتوسط

٠٥  
القياس والتحسين

٠٤  
التنفيذ

ملاحظات

١٠٣

الكتيب الإرشادي  
صفحة ١٠٥-٢٥





# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٩

## ١ طريقة الاستمرار؟

ابدأ من هنا! قم بجمع جميع النتائج التي حصلت عليها في البطاقات *البطاقات السابقة*، وارسم رمزا مع رقمها في كل خانة.

|                       |   |  |                                    |                           |                  |                                    |  |         |
|-----------------------|---|--|------------------------------------|---------------------------|------------------|------------------------------------|--|---------|
| ٨<br>                 | ٧<br>   | ٦<br>                                  | ٥<br>                              | ٤<br>                     | ٣<br>            | ٢<br>                              | ١<br>  | ٤<br>أ  |
| البنية التحتية        | المبيعات والاتصال                               | الخدمة                                 | الإدارة عند انتهاء العمر الافتراضي | الاستخدام والصيانة        | التغليف والتوزيع | الإنتاج                            | الخامات والموارد   | ٣<br>ب  |
|                       |   |  |                                    |                           |                  |                                    |  | ٢<br>ج  |
| إدارة الطاقة          | الشفافية والمعلومات                             | الأكسسوارات والأدوات                   | سهولة إعادة الاستخدام              | استهلاك الطاقة            | تغليف الخامات    | إدارة الطاقة                       | النوع وخامات NR  | ١<br>د  |
|                       |   |  |                                    |                           |                  |                                    |  | ١<br>هـ |
| إدارة المياه          | دعم المنتجات صديقة البيئة والخدمات صديقة البيئة | الاستخدام المسؤول                      | سهولة التجديد                      | المستهلكات                | التصميم المسطح   | إدارة المياه                       | الكمية (الوزن)   | ١<br>و  |
|                       |   |  |                                    |                           |                  |                                    |  | ١<br>ز  |
| إدارة الأعمال         | الخامات المكتنية                                | التصميم من أجل المشاركة وتبادل الخبرات | سهولة التفكيك                      | القابلية للإصلاح          | القابلية للتكديس | إدارة النفايات                     | الخامات الفنية والمحتوى القابل لإعادة التدوير ومكاتب إعادة التدوير | ١<br>ح  |
|                       |   |  |                                    |                           |                  |                                    |  | ١<br>ط  |
| التوريد الصديق للبيئة | المكالمات الجماعية                              | التصميم من أجل التعليم                 | وضع الملصقات والتعريف              | المتانة                   | وسائل النقل      | المواد الكيميائية الداخلة والخارجة | المواد العضوية، القابلة للتجدد والتسميد                            | ١<br>ي  |
|                       |   |  |                                    |                           |                  |                                    |  | ١<br>ك  |
| أحوال وسياسات العمالة | الرحلات والمعارض                                | سياسات التعويض                         | المواد الكيميائية الداخلة والخارجة | تعدد الوظائف والحجم الدمج | الطرق والمسافات  | العمليات والتكنولوجيا              | موقع الموارد   | ١<br>ل  |

استمر في العمل مع كتيب  
التمارين

٤

اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر

٩  
النتيجة الإيجابية  
شبكة



٨



٧



٦



٥



٤



٣



٢



١

## ٢ طريقة الاستمرار؟

أحسنت! الآن اجمع النقاط التي حصلت عليها ودعنا نتعرف على نتيجتك النهائية! للحصول على فكرة حول النتيجة النهائية يمكنك النظر إلى الجدول لمطالعة النتائج.

## ٣ طريقة الاستمرار؟ (اختياري)

قبل الانتقال إلى الخطوة التالية، يمكنك أن تدون هنا كيف تفكر في تحسين هذه النتيجة بالإضافة إلى مشاركتك وكل شيء تود توضيحه حول هذه العملية.

نتيجتك النهائية:

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
| ١٢٠-٩١   | ٩٠-٦١  | ٦٠-٣١  | ٣٠-٠٠  |  +  |
| ٤٥-٣٥  | ٣٤-٢٥  | ٢٤-١٣  | ١٢-٠٠  |    |

## دراسة الحالة

### الأنشطة الرئيسية والموارد

### والتصميم الصديق للبيئة



#### ١ الأنشطة الرئيسية

##### حل المشاكل

ما هي الأنشطة والمهام التي تحتاج إنجازها لإنشاء مقترح عالي القيمة أو حل أحد التحديات الخاصة أو الحفاظ على مستوى عال من الإبداع في عملك التجاري؟

##### الإنتاج

ما هي الأنشطة والمهام التي تحتاج إنجازها لإنتاج المنتج أو تقديم الخدمة الخاصة بك؟

##### المنصة/ الشبكة/ المبيعات

ما هي الأنشطة والمهام التي تحتاج إلى إنجازها لإنشاء شبكة أو منصة عمل تسم بالكفاءة والقيمة لتحسين المبيعات والتوزيع والتواصل مع أصحاب المصلحة؟

##### إدارة سلسلة التوريد

ما هي الأنشطة والمهام التي تحتاج إليها لتأسيس نظام عالي القيمة والكفاءة لإدارة لسلسلة التوريد؟ ما الذي تحتاجه للتعاون مع المورد؟



#### ٢ الموارد الرئيسية

##### القوة البشرية

ما هي الموارد البشرية التي يتطلبها مقترح القيمة الخاص بك؟ وماذا عن الناس الذين تعمل لصالحهم/ معك؟

##### رأس المال المادي

ما هي الموارد المادية الهامة لعملك التجاري؟ (فكر في المرافق والآلات والسيارات...)

##### رأس المال الفكري والرقمي

ما هي الموارد الفكرية والرقمية التي تحتاج إليها؟ هل تحتاج إلى تراخيص أو براءات اختراع أو برمجيات؟

##### رأس المال

ما هو نوع رأس المال الذي تحتاجه؟ هل لديك استثمارات أو قروض أو قضايا مالية أخرى (على سبيل المثال، تأجير الآلات...). ترتبط بعملك التجاري؟



- الفريق المؤسس: عبد الله راكين
- محمد عبد العزيز (القسم الفني وقسم المبيعات)
- ٤ فنيين.
- موظف مكتبي.
- مخزن
- غرفة تخزين للعناصر الخطرة والبطاريات الفارغة/ المكسورة.
- مكتب إقليمي.
- يستخدم الفنيين ٢ شاحنة فان.
- يستخدم المدير وفريق المبيعات سيارة واحدة.
- صفحة ويب تشتمل على المعلومات.
- برنامج للتحكم في نظام الطاقة الكهروضوئية.
- تراخيص البرامج.
- برنامج مفتوح المصدر للمهام المكتبية.
- رهن عقاري لمدة ١٥ سنة لتغطية تكاليف المرافق والمركبات.
- قروض متناهية الصغر لدعم شراء أنظمة الطاقة الكهروضوئية.

- تدريب الفنيين وفريق المبيعات.
- إعلام المستخدمين النهائيين بمزايا أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية المنزلية.
- إدارة تقديم الخدمة والصيانة لأنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية فور تركيبها.
- تركيب أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية المنزلية.
- الإدارة التشريعية والتعاقدية
- مراقبة الجودة واختبار الطاقة.
- الإدارة المالية.
- إنشاء شبكة مبيعات والتنسيق فيما بينها.
- دعم الفنيين.
- تخطيط استراتيجيات لتوسيع شبكة العملاء.
- تشكيل جماعات ضغط حكومية محلية لتحفيز تركيب أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية.
- إدارة المرافق والوجستيات وتخزين المواد.
- وضع استراتيجية لتعزيز استقرار الإمداد.
- إجراء مفاوضات مع المورد للحصول على عقود توريد مئيرة للاهتمام.
- إدارة إعادة تدوير أنظمة الطاقة الكهروضوئية.

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٦ البطاقة ٣/١

## ١ طريقة الاستمرار؟

حاول الإجابة على هذه الأسئلة، يمكنك البدء من حيث تشعر بالراحة.

فكر فيها، واجمع المعلومات المتعلقة بها. سوف يتم تسجيلها في الجزء التالي من هذه البطاقة. إذا لم تكن لديك الإجابة الآن، ننصحك بمحاولة العثور عليها، من أجل الاستمرار إلى الجزء التالي.  
هيا بنا وحظا سعيدا!

أسس عملك التجاري الصديق للبيئة!  
كتيب التمارين لرواد الأعمال أصدقاء البيئة  
في منطقة البحر المتوسط

اذهب إلى البطاقة ٦ جزء ٢

٢

اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر



## الاستخدام المسؤول

هل تبنت أي استراتيجية لتحسين السلوك البيئي لمستخدم الخدمة؟

نعم، سوف يقدم الفنيون تدريباً وجيزاً للعملاء حول طريقة استخدام أنظمة الطاقة الكهروضوئية، يعد ذلك شديد الأهمية، حيث أن الاستخدام عالي الكفاءة للجهاز يعد أمراً حاسماً لتوفير إمداد مستقر وآمن للمستخدمين. تنظيف الألواح هو أمر ننصح به أيضاً.

## الأكسسوارات والأدوات

ما هو عدد وكمية الأجهزة والأكسسوارات والعناصر المستخدمة عند استخدام العميل للخدمة؟

- أنظمة طاقة كهروضوئية شمسية
- بطاريات
- مفاتيح
- كابلات وأدوات
- مادة تركيب داعمة لأنظمة الطاقة الكهروضوئية

## سياسات التعويض

هل ابتكرت سياسة تعويض معينة (مثل معادلة انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، دعم الجمعيات الأهلية) لمعادلة الآثار أو دعم المبادرات الخضراء؟

إنها تعمل على خفض الضجيج وانبعاثات الغاز في المنازل. كما أنها تتيح للأطفال فرصة المذاكرة أثناء الليل، وبالتالي تساعد على إنهاء دراستهم في الوقت المحدد!

## التصميم من أجل التعليم

كيف يساهم المنتج/الخدمة على تشجيع حماية البيئة والتعلم بين المستخدمين والمجتمع؟

ليس بعد. لازلنا نفكر في هذه الاحتمالية. في العام القادم، سوف نطلب يد العون بشأن حساب نسبة الكربون لتوصيل رسالة متسقة إلى عملائنا.

## التصميم من أجل المشاركة وتبادل الخبرات

هل يشجع منتجك/خدمتك على الاستخدام الأكثر تعاونية لبعض الموارد؟ هل يعمل على تشجيع التعاون ومشاركة الكفاءة؟

نرغب في تقديم الكهرباء لكبير عدد ممكن من الناس. نعلم أن العديد من العائلات لا تتحمل تكلفتها، ولكن مازلنا نحاول تشجيع التعاون مع العائلات الأخرى التي قامت بشراء النظام الخاص بنا. في النهاية، نحن نخلق آلية إيجابية قد تساعدنا في زيادة المبيعات في المستقبل من خلال حل المشاكل الطارئة الآن.

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٦

## البطاقة ٣/٢

### ١ طريقة الاستمرار؟

أجب على هذه الأسئلة. لكل منها: إذا كانت الإجابة نعم (y) تحصل على نقطة واحدة، ولكل إجابة بلا (n) لا تحصل على أي نقاط. إذا لم تكن تعرف الإجابة على السؤال يمكنك اختيار أخرى (o) ولن تحصل على أي نقاط ما لم تقدم شرحاً جيداً أو خيارات أخرى.

### ٢ طريقة الاستمرار؟

قم بحساب عدد النقاط التي حصلت عليها من كل مربع واكتب النتيجة في الموضع المخصص لذلك. اكتب النتيجة وأيقونة تعبيرية تمثلها.



نعم، لا، أو؟

النتيجة

التصميم من أجل المشاركة وتبادل الخبرات

- هل تشجع الخدمة التي أقدمها على تبادل الموارد والمنتجات غير المستخدمة أو العناصر المستهلكة، في حدود الاستهلاك التعاوني؟
- هل يدعم مشروعى التجاري الاستهلاك المسؤول؟
- هل تعزز الخدمة التي أقدمها من أواصر التعاون والإبداع والتأسيس المشترك للمصلحة العامة؟



اتبع الخطوات الواردة في الدوائر

٣

اذهب إلى البطاقة ٦ جزء ٣

النتيجة ٢ نعم، لا، أو؟

الأكسسوارات والأدوات

إذا كانت إجابتك نعم على السؤال الأول، فتجاهل السؤالين الثاني والثالث واحصد ٣ نقاط

- "لا توجد أجهزة مادية أو معدات مستخدمة في إمداد الخدمة". هل هذه العبارة صحيحة؟
- "جميع الأجهزة والمعدات مستأجرة أو يمكن للمستخدمين الوصول إليها، ولا يشترونها. فشركتك تملكها وتقوم على صيانتها". هل هذه العبارة صحيحة؟
- هل معظم المعدات المستخدمة في حالة جديدة أو عالية الكفاءة بل وحتى مصممة بطريقة صديقة للبيئة؟

الاستخدام المسؤول

النتيجة ٢ نعم، لا، أو؟

- تم تصميم تفاعل المستخدم مع الخدمة للوصول إلى الاستخدام الأكثر كفاءة للموارد والمعدات، وتجنب فاقد الطاقة وتشجيع السلوكيات المستدامة؟
- يمكن لأي مستخدم الوصول إلى الخدمة واستخدامها بكل سهولة، حتى كبار السن والمعاقين والأطفال والمرضى وذوي الاحتياجات الخاصة؟ إذا لم يكن لديك أي واجهة استخدام (شاشة، تطبيق على الويب...) فتجاهل السؤال الثالث واحصد نقطة واحدة.
- هل جرى تصميم جميع واجهات الاستخدام (المادية والويب وتطبيق الهاتف المحمول...) لتقليل استهلاك الطاقة وإمكانية الاستخدام بتكلفة زهيدة؟

٦ب١ لم نقر بتصميمها ولكننا اخترنا أسهل واجهات الاستخدام، نظراً لأن عملائنا في حاجة إلى لوحة تحكم سهلة للتحقق من عمل كل شيء بشكل جيد. ١+ نقاط.

النتيجة ١ نعم، لا، أو؟

التصميم من أجل التعليم

- هل يتجسد في الخدمة المقدمة الاستدامة والتعليم والمساواة بين الجنسين ودمج الأقليات في المجتمع؟ جميع ما سبق؟
- هل تساعد الخدمة التي أقدمها الآخرين في جعل أنشطتهم أكثر استدامة؟ أو نشر المعلومات حول الاستدامة؟
- هل يلهم المشروع الخاص بي الآخرين على اتباع الممارسات الحسنة وتعلم المزيد حول التصميم الصديق للبيئة والاستدامة؟

سياسات التعويض

النتيجة ٢ نعم، لا، أو؟

- هل أنا مشارك في بعض برامج التوازن للتعويض عن الانبعاثات الضارة الصادرة عن الخدمة؟
- هل أقوم بالتعاون في مبادرات لمساعدتهم أو تقديم الدعم لهم؟
- هل تساعد الخدمة التي أقدمها المجتمع المحلي أو الجيران أو أصحاب المصلحة الآخرين؟

٦ه٣ نفكر في تنظيم بعض اللقاءات للحديث إلى المجتمع المحلي والمدارس لتشجيع الآباء على معرفة المزيد عن أنظمة الطاقة الكهروضوئية. ٠ نقطة.

اذهب إلى البطاقة ٧.

٢

اتبع الخطوات الواردة في الدوائر



# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٦ البطاقة ٣/٣

## ١ طريقة الاستمرار؟

في كل قطاع لا تحصل فيه على أيقونة رمز مبتسم (٣/٣) نعم) يجب عليك أن تفكر فيما يتعين فعله لتحسين هذه الجوانب.

يمكنك الاطلاع على بعض النصائح الجيدة في المربع الأخضر لتحسين حلك الحقيقي. اكتب استراتيجياتك وأفكارك! *النصائح الصديقة للبيئة!* يمكنك الاطلاع على استراتيجيات وأفكار تصميم صديقة للبيئة مفيدة داخل المربع الأخضر. لنقم بتصميم صديق للبيئة!

٣ النتيجة الجديدة

٢ النتيجة الأولية

الاستخدام المسؤول



٢ النتيجة الجديدة

٢ النتيجة الأولية

الأكسسوارات والأدوات



٣ النتيجة الجديدة

٢ النتيجة الأولية

سياسات التعويض



٢٥٦ << قمنا بتخطيط ٥ لقاءات في مجتمعات ريفية حتى ديسمبر للترويج لأهمية الكفاءة في استخدام الطاقة + نقطة.

١ النتيجة الجديدة

١ النتيجة الأولية

التصميم من أجل التعليم



٢ النتيجة الجديدة

٢ النتيجة الأولية

التصميم من أجل المشاركة وتبادل الخبرات



# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٧ البطاقة ٣/١

## ١ طريقة الاستمرار؟

حاول الإجابة على هذه الأسئلة. يمكنك البدء من حيث تشعر بالراحة.

فكر فيها، واجمع المعلومات المتعلقة بها. سوف يتم تسجيلها في الجزء التالي من هذه البطاقة. إذا لم تكن لديك الإجابة الآن، ننصحك بمحاولة العثور عليها، من أجل الاستمرار إلى الجزء التالي.  
هيا بنا وحظ سعيد!

اذهب إلى البطاقة ٧ جزء ٢

٢

اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر



٧ المبيعات والاتصال



## دعم المنتجات والخدمات الصديقة للبيئة



هل تقوم ببيع أو ترويج منتجات أو خدمات رواد أعمال آخرين؟ هل تتسم الطاقة والمياه والنفايات الخاصة بمتجرك أو صالة العرض بالكفاءة؟

- لدينا أنظمة طاقة شمسية تقليدية ولكننا نعتقد أنه لم يجري تصميمها بشكل صديق للبيئة، سوف نتحرى إمكانية حصولنا على أنظمة ألواح كهروضوئية معتمدة.

- نحن نقدم خدمة صديقة للبيئة إلى عملائنا.

- ليس لدينا متاجر أو صالات عرض.

## الشفافية والمعلومات



هل يسهل الوصول إلى المعلومات ذات الصلة بالسياسة البيئية والخامات والموردين وخصائص المنتجات؟ كيف؟

- يسهل الحصول على المعلومات المتعلقة بالسياسة البيئية، حيث أنها منشورة في مستندات حكومية ومتوفرة على الإنترنت أيضا.  
- يصعب إجراء مقارنة بين خصائص المنتجات، لأن معظم المواصفات لا تتطابق أو لا تكفي من حيث تقييم الأداء البيئي.

## الخامات المكتبية



هل تقوم باستخدام الأبحاث والمنشورات والمواد الدعائية في صورة رقمية فقط؟ كم تبلغ كمية الطباعة (عدد النسخ)؟  
ما هي طبيعة هذه المواد الدعائية (من حيث المواد والجودة والملصقات...)?

- حتى الآن، لم نقم بطباعة ما يزيد على بعض النشرات الدعائية... ولكننا بدأنا في استخدام حاسب لوحي لإتاحة مشاهدة فيديو للموزعين أو العملاء المحتملين، إنها وسيلة ممتعة وأكثر جاذبية؛

## المكالمات الجماعية



كيف تقوم بتنظيم العمل والاجتماعات مع الأصدقاء في العمل والعملاء وأصحاب المصلحة الآخرين في مختلف الأقاليم والبلدان؟

- نستخدم الهاتف أو البريد الإلكتروني أو برنامج Skype معظم الوقت.

- نساfer بالطائرة إلى أوروبا للتعامل مع موردي أنظمة الطاقة الكهروضوئية في بعض الأحيان ونزور عملاءنا داخل القرية بالسيارة.

## الرحلات والمعارض



كيف تقوم برحلات العمل؟ ما هي الوسائل التي تستخدمها؟ هل تقوم بتنظيم فعاليات ومهرجانات؟ كيف هي؟

- حسنا، نحن لا نساfer كثيرا... بل يساfer فريق العمل. فهم يحاولون الترويج للمشروع وجذب عملاء جدد داخل الإقليم. عادة ما يساferون بالشاحنة (شاحنتنا ليست جديدة أو عالية الكفاءة).

- في بعض الأحيان يستخدمون القطار.

- لا نشارك في المعارض، ربما نفعل ذلك في المستقبل.

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٧ البطاقة ٣/٢

## ١ طريقة الاستمرار؟

أجب على هذه الأسئلة. لكل منها: إذا كانت الإجابة نعم (y) تحصل على نقطة واحدة. ولكل إجابة بلا (n) لا تحصل على أي نقاط. إذا لم تكن تعرف الإجابة على السؤال يمكنك اختيار أخرى (o) ولن تحصل على أي نقاط ما لم تقدم شرحا جيدا أو خيارات أخرى.

## ٣ طريقة الاستمرار؟

قم بحساب عدد النقاط التي حصلت عليها من كل مربع وكتب النتيجة في الموضع المخصص لذلك. اكتب النتيجة وأيقونة تعبيرية تمثلها.



٣/٣ ٢/٢ ٣/١ ٣/٠

## الخامات المكتبية

النتيجة ١ نعم، لا، أو؟

١. لا أقوم بطباعة أي مستند تقريبا، فيما عدا بعض المتطلبات القانونية، هل هذا صحيح؟
٢. عندما أستخدم الورق، أو الخامات المكتبية الأخرى فأنا أختار المعتمدة منها مع دقة وضوح محسنة وأتفادي الأعطية البلاستيكية، هل هذا صحيح؟
٣. هل أقوم بتطبيق معايير توريد في الخامات المكتبية؟

٧-٢ يصعب علينا في أغلب الأحيان شراء ورق معتمد أو صديق للبيئة في عردياة (+ نقطة)

٧-٣ سوف نحاول تطبيق معايير توريد خضراء على الأصول المكتبية، ولكننا لم نتمكن من ذلك حتى الآن. (٠ نقطة)



## الشفافية والمعلومات

النتيجة ١ نعم، لا، أو؟

١. هل حصلت على أي ملصق أو ترخيص صديق للبيئة؟
٢. هل معلوماتي البيئية مجانية ويسهل الوصول إليها عبر الإنترنت أو نقاط البيع (فندق...وما إلى ذلك)؟
٣. هل أقوم بقياس والإبلاغ عن جميع الجوانب ذات الصلة بمشروعي التجاري ليتم مراجعتها من قبل أصحاب المصلحة (بيئية، اجتماعية، أحوال العمالة...)?

٧أأ، لا، ليست لدينا حتى الآن... فكرنا في الحصول على شهادة الأيزو ISO 14001 ولكن ليست لدينا الأموال لعمل ذلك في الوقت الحالي (٠ نقطة)

## المكالمات الجماعية

النتيجة ٢ نعم، لا، أو؟

١. "أشجع استخدام أنظمة الفيديو كونفرنس". هل هذه العبارة صحيحة؟
٢. "إذا كانت هناك حاجة إلى السفر، أستخدم وسائل النقل العام عندما تكون متوفرة (القطار، الحافلة، الدراجة...)" هل هذه العبارة صحيحة؟
٣. "أقلل استخدام الورق والبريد إلى الحد الأدنى وأستخدم أنظمة البريد الإلكتروني عندما تكون متوفرة." هل هذه العبارة صحيحة؟

٧٢د- لا يمكن الوصول إلى مكتبنا من خلال وسائل النقل العام، ولذا يأتي الجميع بسياراتهم في حالة وجود اجتماع (قديمة ولا تتسم بالكفاءة غالبا). (٠ نقطة)

اتبع الخطوات  
الواردة في الدوائر

٣

اذهب إلى البطاقة ٧ جزء ٣

## دعم المنتجات الصديقة للبيئة والخدمات الصديقة للبيئة

النتيجة ٢ نعم، لا، أو؟

١. هل أقوم ببيع منتج صديق للبيئة وأقدم خدمة صديقة للبيئة؟
٢. هل أمثل وسيطا ضروريا بين المنتجين والمستهلكين؟ إذا لم تكن لديك ورشة أو صالة عرض، فتجاهل السؤال الثالث واحصل على نقطة واحدة
٣. هل تتسم جميع متاجري (أو صالة العرض) بالكفاءة عالية في إدارة الطاقة والمياه والنفايات؟

## الرحلات والمعارض

النتيجة ٢ نعم، لا، أو؟

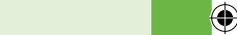
١. "لا يسافر فريق العمل لأغراض تجارية باستخدام الوسائل الآتية: الطائرة أو السيارة أو الشاحنة (أو ما شابه)". هل هذه العبارة صحيحة؟
٢. "لا نستقل الطائرات إلا في الرحلات الطويلة أو عندما لا تتوفر خيارات أخرى أكثر كفاءة". هل هذه العبارة صحيحة؟
٣. هل أتخذ الحيلة لتقليل الأثر البيئي للفعاليات والمعارض؟

# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٧ البطاقة ٣/٣

## ١ طريقة الاستمرار؟

في كل قطاع لا تحصل فيه على أيقونة رمز مبتمس (٣/٣ نعم) يجب عليك أن تفكر فيما يتعين فعله لتحسين هذه الجوانب.

يمكنك الاطلاع على بعض النصائح الجيدة في المربع الأخضر لتحسين حلك الحقيقي. اكتب استراتيجياتك وأفكارك! *النصائح الصديقة للبيئة!* يمكنك الاطلاع على استراتيجيات وأفكار تصميم صديقة للبيئة مفيدة داخل المربع الأخضر. لنقم بتصميم صديق للبيئة! ;



## الخامات المكتبية

النتيجة الأولى ١  
النتيجة الجديدة ١

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

٧ > ٢ << قررنا تبني سياسة منع وجود الورق، ولكن إلى اللحظة لم نتمكن بعد من اعتماد نظام فوترة "رقمي".  
<< نقطة.

٧ > ٣ << سوف نبحث عن خامات مكتبية معروفة بصداقتها للبيئة << نقطة.

## المكالمات الجماعية

النتيجة الأولى ٢  
النتيجة الجديدة ٣

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

٧د << خططنا لتقليل اللقاءات الميدانية مع الموزع قدر الإمكان وإجرائها بالفيديو كونفرنس فقط. وبذلك وفرنا الوقت والمال! << + نقطة.

اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر

٢

اذهب إلى البطاقة ٨.



## دعم المنتجات الصديقة للبيئة والخدمات الصديقة للبيئة

النتيجة الأولى ٢  
النتيجة الجديدة ٢

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

## الشفافية والمعلومات

النتيجة الأولى ١  
النتيجة الجديدة ١

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

## الرحلات والمعارض

النتيجة الأولى ٢  
النتيجة الجديدة ٢

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟



# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٨ البطاقة ٣/١

## ١ طريقة الاستمرار؟

حاول الإجابة على هذه الأسئلة. يمكنك البدء من حيث تشعر بالراحة.

فكر فيها، واجمع المعلومات المتعلقة بها. سوف يتم تسجيلها في الجزء التالي من هذه البطاقة. إذا لم تكن لديك الإجابة الآن، ننصحك بمحاولة العثور عليها، من أجل الاستمرار إلى الجزء التالي.  
هيا بنا وحظا سعيدا!

## إدارة الطاقة

هل تم تصميم وبناء منشأة الإنتاج الخاصة بك أو المكتب أو الفندق، إلخ لتقليل استهلاك الطاقة إلى أدنى حد؟

لا، لقد قمنا بتأجير منشأة قديمة لبدء العمل. نبحث عن مبنى أفضل وأكثر كفاءة بالقرب من وسط المدينة، حيث أننا نرغب في ترويج أعمالنا للمستثمرين والعامّة وعمل دعابة أكبر لشركتنا. في السنوات القادمة، نرغب في توسيع نطاق عملياتنا في المناطق الحضرية الأقرب إلى المدينة.

## إدارة المياه

هل تم تصميم وبناء منشأة الإنتاج الخاصة بك أو المكتب أو الفندق، إلخ لتقليل استهلاك المياه إلى أدنى حد؟

كما ذكرنا في السؤال المتعلق بالطاقة، فإن المنشأة عبارة عن مبنى قديم. يتم قياس استهلاك المياه من قبل شركة المياه، ولكننا على علم بإمكانية إجراء بعض التحسينات. من وقت لآخر، نكتشف وجود تسربات وإهدار للمياه بشكل غير ضروري (في الحمامات غالبا). يجب علينا حل تلك المشكلة بأسرع ما يمكن.

## إدارة الأعمال

هل تقوم بإدارة أنشطتك وأولوياتك في إطار سياسات تشجع على الاستخدام الفعال للموارد؟

لأسباب اقتصادية وبيئية، قمنا منذ ٣ أشهر بوضع خطة لتحسين كفاءة مواردنا بشكل عام. كان الأمر صعبا في البداية، إلا أننا سجلنا نتائج توفير ٥٠٪ على الأقل عند التحكم في الموارد والمشتريات.

## التوريد الصديق للبيئة

هل تشتري منتجات/خدمات معتمدة؟ ما هي الشهادات التي حازت عليها؟

لا، أنظمة الطاقة الكهروضوئية الخاصة بنا غير معتمدة (لا ترقى إلى متطلبات الجودة والتشريعات) ولكننا نبحث عن موردين جدد.

## أحوال العمالة

### والسياسات

ما هي أحوال العمالة بالنسبة للأشخاص العاملين مع المنتج/الخدمة بشكل مباشر؟

نعم، نحرص دائما على العناية بالعاملين لدينا، وبصفة خاصة الفنيين، حيث أنهم يمثلون فرصة هائلة لاستمرار توسيع شبكتنا. إذا كانوا يتمتعون بروح المشاركة والسعادة، فسيعملون بشكل أفضل ويروجون لماركتنا داخل المجتمعات المحلية. النساء قضية أخرى. نؤمن بأنهم أمر حاسم للوصول إلى الريادة في المجتمع، ولذا بدأنا برنامجا لتمكينهم.



# بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٨ البطاقة ٣/٣

## ١ طريقة الاستمرار؟

في كل قطاع لا تحصل فيه على أيقونة رمز مبتسم (٣/٣ نعم) يجب عليك أن تفكر فيما يتعين فعله لتحسين هذه الجوانب.

يمكنك الاطلاع على بعض النصائح الجيدة في المربع الأخضر لتحسين حلك الحقيقي. اكتب استراتيجياتك وأفكارك! **النصائح الصديقة للبيئة!** يمكنك الاطلاع على استراتيجيات وأفكار تصميم صديقة للبيئة مفيدة داخل المربع الأخضر. لنقر بتصميم صديق للبيئة!

أسس عملك التجاري الصديق للبيئة!  
كتب التمارين لرواد الأعمال أصدقاء البيئة  
في منطقة البحر المتوسط

اذهب إلى البطاقة ٩.

٢

اتبع الخطوات الواردة  
في الدوائر



٣

النتيجة  
الجديدة

٢

النتيجة  
الأولية

إدارة الطاقة



أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

إدارة المياه



٢

النتيجة  
الجديدة

٠

النتيجة  
الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

ب٨٠<< سنحصل في الشهر الجاري على البيانات وسنضع خطة لرفع كفاءة خدمة المياه لتجنب التسربات وتقليل الاستهلاك بنسبة تصل إلى ١٠٪ (إنه أحد أهدافنا) (١ نقطة)

ب٨٣<< نسعى لتقديم برنامج تدريب لفريق العمل حول استخدام المياه مرة كل عام (١+ نقطة)

١

النتيجة  
الجديدة

١

النتيجة  
الأولية

التوريد الصديق للبيئة



أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

أحوال العمالة  
والسياسات



٣

النتيجة  
الجديدة

٢

النتيجة  
الأولية

أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟

ب٨١- لا زلنا نتعلم طريقة القيام بها. في الوقت الراهن، نقوم بالترويج لبرنامج في المجتمعات الريفية لتدريب النساء على تركيب وصيانة أنظمة الطاقة الكهروضوئية. لعمل ذلك، استوحينا الفكرة من المشروع الهندي 'Barefoot college' الذي ساعد النساء على اتخاذ مكان استراتيجي في توصيل التقنية والاستدامة. يروقتنا الأمر حقاً، نعتقد أنها الطريقة الصحيحة للأمام! (١ نقطة)

٣

النتيجة  
الجديدة

٢

النتيجة  
الأولية

إدارة الأعمال



أفكار واستراتيجيات تحسين النتيجة الحقيقية؟



# دراسة الحالة

## بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٩

لم يخص فريق الطاقة الشمسية للمناطق الريفية الجزائرية وقتا بعد للتفكير فيما سيحتاجونه لتقديم خدماتهم. سيدأون العمل الآن، بالتعاون مع الشركات الشريكة.

| ٨                     | ٧  | ٦                      | ٥                                    | ٤                      | ٣                | ٢                                    | ١  |
|-----------------------|--|------------------------|--------------------------------------|------------------------|------------------|--------------------------------------|--|
| البنية التحتية        | المبيعات والاتصال                        | الخدمة                 | الإدارة عند انتهاء العمر الافتراضي   | الاستخدام والصيانة     | التغليف والتوزيع | الإنتاج                              | الخامات والموارد   |
| إدارة الطاقة          | الثقافة والمعلومات                       | الأكسسوارات والأدوات   | سهولة إعادة الاستخدام                | سهولة الطاقة           | تغليف الخامات    | إدارة الطاقة                         | النوع وخامات NR  |
| إدارة العميل          | دعم العملاء قبل البيع وبعدهم أثناء البيع | الاستخدام المتكامل     | سهولة التجدد                         | المستهلكات             | التصميم المنتج   | إدارة المياه                         | الكتبة (الوزن)   |
| إدارة الأعمال         | الخامات الكافية                          | تصميم من أجل التجميع   | سهولة التفكيك                        | القابلية للإصلاح       | القابلية للتكليس | إدارة النفايات                       | خدمات التية والحصول على إتمام الدور وإمكانية إعادة التجميع |
| التوريد الصديق للبيئة | المكالمات الجماعية                       | التصميم من أجل التعليل | وضع الملصقات والتعريف                | الملائمة               | وسائل النقل      | المواد الكيميائية المأمونة والخارجية | تعدد المسببات، التآكل، التمدد والتسوس                      |
| أموال بيئية الملائمة  | الرحلات والمعارض                         | سياسات التعويض         | المواد الكيميائية المأمونة والخارجية | عدد تروفاك وتصميم واسع | الطرق والمسافات  | العمليات والتكنولوجيا                | مواقع الموارد  |

أ  
ب  
ج  
د  
هـ

على الرغم من ذلك، يدرك الفريق أن نتيجتهم ضعيفة نسبياً:

- نحن على ثقة بوجود مجال لمزيد من التحسينات. بصفة خاصة، حصلت قضايا مثل إدارة الماء والطاقة على نقاط قليلة وتحتاج إلى مزيد من العناية.
- من الضروري بالنسبة لنا إرسال رسالة متسقة إلى المجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة، يمكننا جذب المستثمرين والأشخاص الذين يثقون بنا من خلال الاستدامة والجدوى الاقتصادية!

#### تلخيص: طريقة الاستمرار؟

سنركز في الوقت الحالي على ما يلي:

- عقد ٥ ندوات في المجتمعات الريفية للترويج لأهمية كفاءة الطاقة.
- سنحصل في الشهر الجاري على بيانات استهلاك المياه وسنضع خطة لرفع كفاءة خدمة المياه لتجنب التسربات وتقليل الاستهلاك بنسبة تصل إلى ١٠٪.
- تزويد فريق العمل التابع لنا ببرنامج تدريبي حول استخدام الماء وكيف يمكننا جذب المستثمرين والأشخاص الذين يثقون بنا من خلال الاستدامة والجدوى الاقتصادية!



### نتيجتك النهائية:

| ١٢٠-٩١ | ٩٠-٦١ | ٦٠-٣١ | ٣٠-٠٠ |
|--------|-------|-------|-------|
| ٤٥-٣٥  | ٣٤-٢٥ | ٢٤-١٣ | ١٢-٠٠ |

+



## دراسة الحالة الأنشطة الرئيسية والموارد والتصميم الصديق للبيئة

هل تتذكر خاجيب العال؟! لقد أراد بدء مشروع سنسي، أول ماركة مصرية لمنتجات القطن الحيوي للأطفال الرضع (منذ الولادة حتى ٣ سنوات). مقترح القيمة من مشروع سنسي، هو تقديم ملابس صحية (خالية من السموم) للأطفال الرضع

يقوم خاجيب العال حاليا بتحليل الأنشطة والموارد الرئيسية بمساعدة زوجته صوفيا (وكذلك أعضاء فريق سنسي).  
بدا أن الأمر معقد، حيث أنهم يقومون بتقديم منتج (الملابس) وخدمة في نفس الوقت (البيع). ولذا، في البطاقة أشاروا إلى حاجتهم لملء جميع البطاقات. ويمضون قدما.

### ١ الأنشطة الرئيسية

#### حل المشكلات

ما هي الأنشطة والمهام التي تحتاج إنجازها لإنشاء مقترح القيمة الخاص بك أو حل أحد التحديات الخاصة أو الحفاظ على مستوى عال من الإبداع في عملك التجاري؟

#### الإنتاج

ما هي الأنشطة والمهام التي تحتاج إليها لإنتاج المنتج أو تقديم الخدمة الخاصة بك؟

#### المنصة/ الشبكة/ المبيعات

ما هي الأنشطة والمهام التي تحتاج إلى إنجازها لإنشاء شبكة أو منصة عمل تتسم بالكفاءة والقيمة لتحسين المبيعات والتوزيع والتواصل مع أصحاب المصلحة؟

#### إدارة سلسلة التوريد

ما هي الأنشطة والمهام التي تحتاج إليها لتأسيس نظام عالي الكفاءة لإدارة سلسلة التوريد؟ ما الذي تحتاجه للتعاون مع المورد؟



### ٢ الموارد الرئيسية

#### القوة البشرية

ما هي الموارد البشرية التي يتطلبها مقترح القيمة الخاص بك؟ وماذا عن الناس الذين تعمل لصالحهم/ معك؟

#### رأس المال المادي

ما هي الموارد المادية الهامة لعملك التجاري؟ (فكر في المرافق والألات والسيارات...)

#### رأس المال الفكري والرقمي

ما هي الموارد الفكرية والرقمية التي تحتاج إليها؟ هل تحتاج إلى تراخيص أو براءات اختراع أو برمجيات؟

#### رأس المال

ما هو نوع رأس المال الذي تحتاجه؟ هل لديك استثمارات أو قروض أو قضايا مالية أخرى (على سبيل المثال، تأجير الألات...)? ترتبط بعملك التجاري؟



اكتب قائمة بالموارد الرئيسية مع وضع جميع ما تحتاج إلى إنشاء وتوصيل وإدارة منتجاتك وخدماتك وإجراء العمليات التجارية.

اكتب قائمة بالأنشطة الرئيسية. تذكر أن بعضها قد تكون مرتبطة بأنشطة معينة للسوق التجاري الفريد، وقد يكون البعض الآخر مرتبطا بالإدارة العامة. كلاهما شديد الأهمية، لا تنس ذلك!

الكتب الإرشادي  
صفحة ٢٥

### الفريق المؤسس:

خاجيب العال وصوفيا كمال

- المياه والطاقة.
- صفحة ويب تشتمل على المعلومات والتجارة الإلكترونية.
- برنامج مفتوح المصدر للمهام المكتبية.
- ٥ سنوات رهن عقاري لتغطية تكاليف الماكينات
- حصلنا على المتجر/ المكتب كإرث من والدي صوفيا (ليست مؤجرة!)

- ٥ عاملين.
- ورشة ومخزن خارج طنطا (١٥ كم).
- ماكينات ومعدات للصبغة والقص والحياكة والكي.
- متجر/ مكتب في طنطا (وسط المدينة).
- شاحنة فان واحدة لحمل أنواع الخيوط والمواد الأخرى اللازمة
- صباغون.

- بحث لخفض زمن القص اليدوي/التكاليف
- حملة تسويق للوصول إلى الأمهات
- الحصول على رخصتنا الحيوية الخاصة
- إدارة أنشطة الورشة وتخزين المواد
- عمليات إنتاج الملابس (الصبغة والقص والحياكة والكي)
- إدارة فريق العمل
- إدارة المتجر على الإنترنت
- إدارة الشبكات الاجتماعية
- منح التراخيص للموردين
- البحث عن مصابغ طبيعية محلية

### ملحوظة



ستجد تقييم KA & KR الكامل على الإنترنت. إنه طويل ولكنه مثير للاهتمام لإلقاء نظرة عليك أثناء قيامك بتطوير المنتج أو المنتج والخدمة لمشروعك الصديق للبيئة .  
اذهب إلى الموقع: <https://goo.gl/ChEpRh>. للعثور عليه

أدرج خاجيب العال وصوفي قائمة بجميع الأنشطة والموارد التي يحتاجها لتقديم مقترح القيمة.

هل يمكنهم العثور على طريقة تتسم بالكفاءة وعمر الإضرار بالبيئة والمجتمع لعمل ذلك. أجابوا على جميع الأسئلة في البطاقات من ١ إلى ٨ وبدأوا التفكير في طرق أفضل وحلول محتملة لتحسين النتيجة النهائية!

# دراسة الحالة



## بطاقة التصميم الصديق للبيئة ٩

| ٨                     | ٧   | ٦                                  | ٥                                  | ٤                          | ٣                | ٢                                | ١  |    |
|-----------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|------------------|----------------------------------|--|----|
|                       |   |                                    |                                    |                            |                  |                                  |  |    |
| البنية التحتية        | المبيعات والاتصال                               | الخدمة                             | الإدارة عند انتهاء العمر الافتراضي | الاستخدام والصيانة         | التغليف والتوزيع | الإنتاج                          | الخامات والموارد   | أ  |
|                       |   |                                    |                                    |                            |                  |                                  |  | ب  |
| إدارة الطاقة          | الشفافية والمعلومات                             | الأكسسوارات والأجزاء               | سهولة إعادة الاستخدام              | استهلاك الطاقة             | تغليف الخامات    | إدارة الطاقة                     | النوع وخامات NR  | ج  |
|                       |   |                                    |                                    |                            |                  |                                  |  | د  |
| إدارة المياه          | دعم المنتجات صديقة البيئة والخدمات صديقة البيئة | الاستخدام المسؤول                  | سهولة التجميع                      | المستودعات                 | التصميم المستدام | إدارة المياه                     | الكمية (الوزن)   | هـ |
|                       |   |                                    |                                    |                            |                  |                                  |  | و  |
| إدارة الأعمال         | الخامات المعكبة                                 | التصميم من أجل المتانة خلال الحيات | سهولة التفكيك                      | القابلية للإصلاح           | القابلية للتكبير | إدارة النفايات                   | العمليات الفعالة والمحمول القابل لإعادة التدوير وإمكانية إعادة التدوير | ز  |
|                       |   |                                    |                                    |                            |                  |                                  |  | ح  |
| التوريد الصديق للبيئة | المكالمات الجارية                               | التصميم من أجل التعليم             | وضوح الملصقات والتحريف             | المتانة                    | وسائل النقل      | المواد التمهئية الداخلة والخارجة | المواد المعصورة، القابلة للتدوير والتسديد                              | ط  |
|                       |   |                                    |                                    |                            |                  |                                  |  | ي  |
| أحوال وسياسات الصحة   | الرحلات والمعارض                                | سياسات التعويض                     | المواد الكميائية الداخلة والخارجة  | عدد الموظفين والحجم المبيع | الطرق والمسافات  | العمليات والتكنولوجيا            | موقع الموارد   | ق  |
|                       |   |                                    |                                    |                            |                  |                                  |  | ك  |

١٠٠٦  
نتيجتك النهائية:

أثناء عملية التصميم الصديق للبيئة من البطاقة ١ إلى ٩ حدد حاجيب العمال العديد من الاستراتيجيات. الاستراتيجيات المفضلة بالنسبة إليهم، وبالتالي التي سيدأون التعامل معها هي:

- طلب البولستيرين المعاد تدويره أو بديل حيوي محلي مثل الخشب
  - إبلاغ عملائنا بطريقة استخدام "الصابون البيئي" والحفاظ على المنتج بشكل ملائم من خلال الملصق
  - إطلاق حملة لجمع الملابس المستعملة وإعطائها إلى مؤسسات جمع الصدقات في الأحياء الفقيرة بمنشية ناصر (القاهرة)
  - استبدال البولستيرين (PS) بالخشب. (الأرزار) والقطن (الملصق والخيط).
  - بدء جلسات تصميم مشترك للأمهات والجداات لتعليمهم طريقة تصميم ملابس جديدة للأطفال نقوم بتصنيعها نحن لاحقا.
- إنهم فخورون بذلك، حيث أن استخدام التصميم الصديق للبيئة رفع من تبيجتهم. إنهم فخورون بها!

### تبنى التصميم الصديق للبيئة



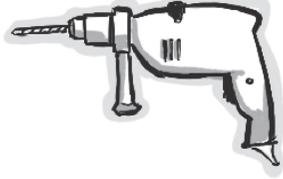
# التمرين ١٥

ملخص الأنشطة والموارد الرئيسية وعلاقات وقنوات الاتصال بالعملاء.

علاقات وقنوات الاتصال بالعملاء



الأنشطة الرئيسية والموارد

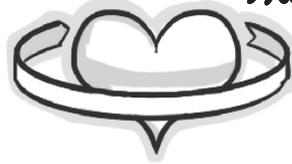


## دراسة الحالة

ملخص الأنشطة والموارد الرئيسية وعلاقات  
وقنوات الاتصال بالعملاء.



### علاقات وقنوات اتصال بالعملاء



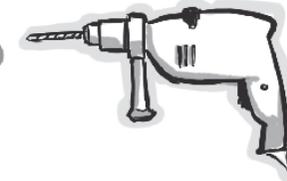
#### العلاقات

- عرض عالي القيمة واضح يتيح انتشار المعلومات بين رواد المجتمع.
- سلوك نهج فعال لجذب العملاء: لقاء سكان القرية واللقاءات الشخصية.
- العملاء كجزء من المشروع.
- يعمل الفنيون كمدرسين أو موجهين للعملاء، يدعمون الممارسات الصحيحة للاستدامة والكفاءة.
- نحتاج إلى تحسين عملية التسليم لنحصل على علاقة أفضل معهم.
- السعى إلى الاستطلاع المستمر لآراء العملاء
- تقديم دعم فني قوي بعد البيع.

#### القنوات

- التفاعل وجها لوجه.
- الهاتف المحمول.
- صفحة ويب واضحة وبسيطة.

### الأنشطة الرئيسية والموارد



#### الأنشطة

- شراء وتركيب وصيانة أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية المنزلية.
- تدريب الفنيين وفريق المبيعات
- إعلام العملاء.
- الإدارة المالية والتشريعية والتعاقدية.
- جماعات الضغط على الحكومة المحلية.
- إدارة المرافق والوجستيات وتخزين المواد.
- تعزيز استقرار الإمداد.
- المفاوضات مع الموردين.
- إدارة إعادة تدوير أنظمة الطاقة الكهروضوئية.

#### الموارد

- الفريق والفنيون وموظفي المكتب.
- مخزن.
- غرفة تخزين.
- مكتب في تيزي أوزو.
- ٢ شاحنة فان وسيارة واحدة.
- صفحة ويب.
- برامج مع تراخيصها.
- رهن عقاري.
- قروض صغيرة.



# الأنشطة الرئيسية والموارد



هل يمكننا وضع  
قيمة لها؟

الاستثمارات

ما هي تكلفة الاستثمارات اللازمة لبدء مشروعك التجاري؟

ما هي التكاليف المتغيرة  
الأكبر أهمية بالنسبة لك؟  
هل يمكنك وضع تكلفة  
تقريبية لها؟

التكاليف  
المتغيرة (١٥)

ما هي التكاليف الثابتة  
الأكبر أهمية بالنسبة لك؟  
هل يمكنك وضع تكلفة  
تقريبية لها؟

التكاليف  
الثابتة (١٥)

كيف يمكنك تحويلها إلى تكلفة متغيرة؟

الإجمالي:

الإجمالي:

## التمرين ١٦ بنية التكلفة

**العصف الذهني:** ارجع إلى التمرين ١٣ لمراجعة الأنشطة والموارد. بعد ذلك، أدرج تكاليف الاستثمار التي تحتاجها لإطلاق مشروعك في قائمة (على سبيل المثال، شراء المنتجات، المكاتب والمصانع، التدريب والتعليم، إلخ). مع ذكر أهم التكاليف ذات الصلة بنموذجك التجاري (فرّق بين التكاليف الثابتة والمتغيرة).

**السعر:** حاول تحديد تكلفة تقديرية لكل جزء من الأجزاء .

**التحويل:** من الهام تقليل التكاليف الثابتة قدر الإمكان. فكر في استراتيجية معينة لتحقيق ذلك.

**المجموع:** حدد إجمالي التكاليف الثابتة والمتغيرة.

**الملخص:** حدد الأشياء التي تحتاج إلى عناية خاصة أو مزيد من الاهتمام.



## ملاحظات

### ملحوظة

يزودك هذا التمرين بتقدير تقريبي للتكاليف التي سيتعين عليك  
صقلها في الخطة المالية التفصيلية (الخطوة ٤ من الكتيب  
الإرشادي). على الرغم من ذلك، فهي تساعدك على تحديد هذه  
الجوانب للتركيز عليها.



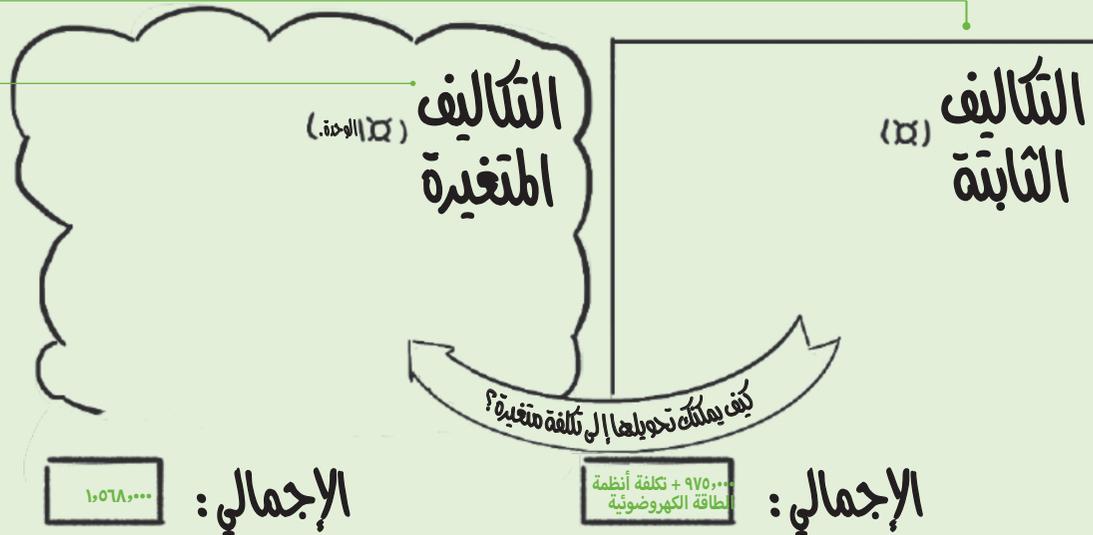
الكتيب الإرشادي  
صفحة ٨٦-٨٩



# الأنشطة الرئيسية والموارد



|   |   |
|---|---|
| العملة بالدينار الجزائري<br>٣٠٠,٠٠٠ لأربعة فنيين.<br>٢,٥٠٠,٠٠٠ لكل شاحنة فان.<br>١,٩٠٠,٠٠٠ لكل سيارة. | تدريب الفنيين<br>يستخدم الفنيين ٢ شاحنة فان<br>يستخدم المدير وفريق المبيعات سيارة واحدة |
|---|---|



## دراسة الحالة

### بنية التكلفة

يعمل كل من حسن وأمينة وكريم على الأرقام. تعمل عقولهم بطاقتها القصوى! يبدو أن الاستثمارات المباشرة مرتفعة للغاية.

- لن تتمكن من تحملها!  
اقترحت أمينة:

- ربما يمكننا البدء بتأجير الشاحنات حتي نقتل من الاستثمارات المباشرة. ما رأيك؟

- أجل، إنها فكرة جيدة ولكن يجب أن نفكر في مدى سهولة تطبيقها. أجاب كريم: لنضع مبالغ الاستثمارات جانباً، للوقت الراهن... بصفته العقلية الاستثمارية للمجموعة.

سننتحدث مع شركائنا لنرى ما إذا كانت لديهم أفكاراً أخرى لتقليل النفقات.

### التكاليف الثابتة

|   |   |
|---|---|
| شراء أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية المنزلية:<br>خلية شمسية قياسية للمنازل (SHS) قدرة ٥٠ واط ذروة،<br>٤ مصابيح، النقل والتكيب.<br>التسويق<br>معدلات التأمين ٣٪  | ٩١,٥٩٢ لكل وحدة (لا أعلم إجمالي الوحدات بعد).   |
| جمع المدفوعات من المناطق الريفية<br>تكاليف العمالة:<br>- فريق المناطق الريفية الجزائري- شخصان.<br>- فنيون -أربع أشخاص.<br>- موظف مكتبي.<br>مكتب في تيزي أوزو، شاملا الإيجار والهاتف والكهرباء.<br>اتصال بالإنترنت.<br>تراخيص البرمجيات.<br>برنامج مفتوح المصدر للمهام المكتبية. | ٢٠,٧٤٧ لكل نظام طاقة كهروضوئية (لا أعلم إجمالي الوحدات بعد).<br>في الوقت الحالي، لا نعلم.<br>٤٥٠,٠٠٠ للفرد/السنة.<br>٢٥٠,٠٠٠ للفرد/السنة.<br>١٩٠,٠٠٠ للفرد/السنة.<br>يجب علينا البحث عنه.<br>٣٤,٤٨٨ في السنة.<br>٥٠,٠٠٠ في السنة.<br>مجانا. |

### التكاليف المتغيرة

|   |   |
|---|---|
| الصيانة<br>قطع الغيار<br>تدريب الأفراد<br>التسويق<br>استخدام وصيانة الشاحنة فان<br>استخدام وصيانة السيارة<br>تكاليف مكتبية (الهاتف، الكهرباء، إلخ)<br>صفحة على الإنترنت<br>معدلات التضخم والفائدة | بدون تكلفة، تدخل ضمن تكاليف عمالة الفنيين.<br>ليست لدي فكرة، متغيرة للغاية. سنتعرف عليها بعد أول اختبار تجريبي.<br>١٥٠,٠٠٠ في السنة<br>٧٠٠,٠٠٠ للسنة الأولى ثم تقل بمرور الوقت حسبما هو متوقع.<br>١٥٠,٠٠٠ للوحدة في العام.<br>١٠٠,٠٠٠ للوحدة في العام.<br>على الأقل ٣,٩٠٠ في الشهر.<br>ليست ضمن الأولويات في الوقت الراهن.<br>وفقا لاشتراطات البنك. |
|---|---|



## ١

المنتجات والخدمات

١

٢

٣

٤

٥

## ٢

|          |                   |             |
|----------|-------------------|-------------|
| السعر؟   | السعر؟            | السعر؟      |
|          |                   |             |
| دعوات    | إقراضه/تأجير/سعره | بيع الأصول  |
|          |                   |             |
| إحصائيات | تأخيرته           | سوق استئجار |
|          |                   |             |
|          | سوق عمولات        | سوق اشتراك  |
|          |                   |             |

## ٣

## التمرين ١٧

### مصادر العائدات

**العصف الذهني:** ارجع إلى التمارين من ٩ إلى ١١ (مقترح القيمة) وقر بعمل قائمة بالمنتجات و/أو الخدمات التي ستقدمها.

**اختر نموذج للعائدات وحدد السعر.** قر بتحديد مصادر العائدات التي ترغب في توليدها للمنتجات أو الخدمات، وحدد سعرا لها. بعد ذلك، فكر في وسائل أخرى محتملة لزيادة العائدات وقر بعمل التغييرات اللازمة.

**الشرح:** اشرح أهم خصائص كل مصدر للعائدات. حاول تصنيف الأهمية لكل مصدر عائدات وربطه بقطاع معين من العملاء وقنوات معينة.

#### ملحوظة



يزودك هذا التمرين بتقدير تقريبي للعائدات التي سيتعين عليها صقلها في الخطة المالية التفصيلية (الخطوة ٤ من الكتيب الإرشادي). على الرغم من ذلك، فهي تعطي أفكارا لمزيد من البحث وتساعدك على تحديد هذه الجوانب للتركيز عليها.

## ١ قائمة بالمنتجات والخدمات التي تقدمها...

١ طاقة كهربائية نظيفة واعتمادية من تركيبات الطاقة الكهروضوئية الشمسية.

٢ إعادة تدوير أنظمة الطاقة الكهروضوئية.

٣ أنظمة طاقة كهروضوئية شمسية للمنازل.



## ٢ اختر نموذج عائدات ملائم لك واحد وحدد سعرها...

| السعر؟                     | السعر؟         | السعر؟         | بيع الأصول   |
|----------------------------|----------------|----------------|--------------|
| دعها                       | إقراضه/تأجيرها | (٢) تم دراسته  |              |
| إعانات (٣) ٥٠,٠٠٠ لكل وحدة | تراخيص         | (١) ١٤,١٧٢/سنة | رسوم استخدام |
|                            | رسوم عمولات    |                | رسوم اشتراك  |

## ٣ اشرح هنا خصائص نموذج العائدات الخاص بك...

في الوقت الراهن، لا نعرف تحديدا من أين سنأتي بالإعانات المالية. يمكن أن تكون حوافز حكومية، أو مبادرة دولية صديقة للبيئة. تتوقف فترة السداد (في حالة القرض) والعائد من شراء أنظمة الطاقة الكهروضوئية على سعر الشراء الأولي، مع معدل فائدة مضاف وجزء صغير لإدارة هذه الآلية

بيع الأصول: يأتي من إعادة تدوير أنظمة الطاقة الكهروضوئية على المدى البعيد. إذن، فهي العائد الذي سيكون له تأثير فور تهالك البطاريات وأنظمة الطاقة الكهروضوئية (من ٥ إلى ١٠ سنوات).

رسوم استخدام: سوف يدفع العملاء رسوم مقابل استخدام النظام (نظام تقديم الخدمة مقابل رسوم). تم إجراء مسح لتحديد تكلفة مصادر الطاقة الحالية. ووفقا لهذا التقييم، واستنادا إلى تكاليف التشغيل التقديرية، تم تحديد رسوم الخدمة بمبلغ ٧١,١٨١ دينار في الشهر.

يفترض أن تغطي الإعانات المالية حوالي ٥٠٪ من التكاليف الأولية لأنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية للمنازل، وتغطي بقية التكاليف من خلال رسوم الاستخدام. ستشتري الشركة أنظمة الطاقة الكهروضوئية وتمتلكها بالاشتراك مع الحكومة أو المؤسسات الأخرى.



## دراسة الحالة مصادر العائدات

تقوم شركة الطاقة الشمسية للمناطق الريفية الجزائرية بتوفير الكهرباء إلى العملاء بنظام تقديم الخدمة مجانا. ولذا فإن المصدر الرئيسي للعائدات هي الرسوم الشهرية التي سيدفعها كل عميل.

يقول كريم:

- ولكننا سوف نحتاج إلى شراء أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية للمنازل. كيف ستتمكن من دفع ثمنها؟
- ماذا عن البحث عن إعانات وقروض حكومية أو دولية؟ - اقترح حسن، او ربما البحث عن قروض متناهية الصغر.

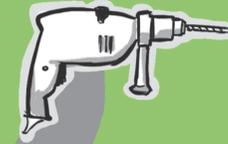
يحتمل أن تكون الإعانات المالية والقروض وسيلة لتغطية التكاليف المباشرة.

# التمرين ١٨

ملخص بنية التكاليف ومصادر العائدات



€+



€-



### ملاحظات

#### ملحوظة



في هذه المرحلة، من المفترض أن تكون قد قمت بالفعل  
بوضع مخطط لنموذج تجاري متكامل صديق للبيئة يغطي  
جميع الجوانب اللازمة لإطلاق فكرتك التجارية!

تذكر أنه يمكنك استخدام استبيان فردي للأعمال التجارية  
الصديقة للبيئة لإعادة كتابة جميع النتائج المستخلصة من  
التمارين السابقة في الأماكن المحددة. عند اللزوم، اطبع  
نسخة إضافية لتضعها بشكل نظيف ومرتب.



## دراسة الحالة ملخص التكاليف والعائدات.

قام فريق الطاقة الشمسية للمناطق الريفية الجزائرية بتقدير تقريبي لتكاليف وعائدات نشاطهم، بحيث يمكنهم تكوين فكرة عن عدد العملاء التي يحتاجون إليهم لبدء المشروع التجاري. لا يزالون بحاجة إلى عمل بحث حول تكاليف بعض الأشياء، ولذا، يتوقع أن ترتفع بنية التكاليف المتوفرة لديهم حاليا.

وحيث أنهم أدركوا أن الاحتياجات المالية مرتفعة للغاية، سيبحثون عن خيارات حقيقية لتأجير شاحنتهم لتقليل تلك التكاليف. على الرغم من ذلك، في هذه المرحلة ونظرا لعدم التيقن من أن ذلك خيار متاح في منطقة العمل، فقد قرروا تضمين تكاليف الشاحنات (الشراء) كاستثمار مباشر.



€ +

### مصادر العائدات



#### مصادر العائدات:

- طاقة كهربائية نظيفة واعتمادية من تركيبات الطاقة الكهروضوئية الشمسية - ١٤٠١٧٢ كل عام.
- إعادة تدوير أنظمة الطاقة الكهروضوئية- يجري تقييمها فيما بعد
- ٥٠٪ من أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية المنزلية تتكلف ٥٠,٠٠٠ لكل وحدة من الإعانات المالية



€ -

### بنية التكاليف



#### التكاليف الثابتة:

- شراء أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية المنزلية بنسبة ٥٠٪:
- التسويق.
- معدلات التأمين ٢٪.
- جمع المدفوعات من المناطق الريفية.
- تكاليف العمال: فريق العمل في المناطق الريفية الجزائرية والفنيين وموظفي المكاتب.
- تأجير مكتب في تيزي أوزو.
- اتصال بالإنترنت.
- ٢ شاحنة فان وسيارة واحدة.
- تراخيص البرامج.
- برنامج مفتوح المصدر للمهام المكتبية.

#### التكاليف المتغيرة:

- الصيانة.
- التفكيك.

- قطع الغيار.
- تدريب الأفراد
- التسويق.
- استخدام وصيانة الشاحنة فان والسيارة.
- تكاليف مكتبية (الهاتف، الكهرباء، إلخ).
- صفحة ويب.
- معدلات التضخم والفائدة.

#### التمويل:

- تدريب الفنيين - ٣٠٠,٠٠٠.
- ٢ شاحنة فان مستخدمة من قبل الفنيين - ٢,٥٠٠,٠٠٠ لكل وحدة.
- سيارة واحدة مستخدمة من قبل المدير وفريق المبيعات - ١,٥٠٠,٠٠٠ لكل وحدة.

- ٢,٥٤٣,٠٠٠ + ٥٠٪ من تكلفة أنظمة الطاقة الكهروضوئية بحد أدنى
- أنظمة الطاقة الكهروضوئية.

### الخلاصة

من خلال هذه القيم، قدرنا أننا في حاجة إلى ما يقرب من ٧٠٠ نظام مركب إذا قمنا بشراء الشاحنات وحوالي ٣٠٠ نظام فقط إذا قمنا بتأجيرها لتغطية تكاليف تشغيل الشركة.

مع بدء ظهور المعلومات حول التكاليف التشغيلية لمشاريع ESCO الأخرى، تبين أن الحد الأدنى للعملاء المطلوب للتشغيل الذي يدر العائدات، بما في ذلك دفع رأس المال الأولي هو ٢٠٠-١٥٠ عميل في برنامج التقديم المجاني للخدمة.



## دراسة الحالة

### نموذج أولي لمخطط المشروع التجاري الصديق للبيئة

| أصحاب المصلحة الرئيسيين   | الأنشطة والمواد الرئيسية  | مقترح القيمة   | علاقات وقنوات الاتصال بالعملاء  | قطاعات العملاء  |
|---|---|--|---|---|
| <p><b>الفنيون:</b> العمل - الإشراف على أنظمة الطاقة الكهروضوئية.</p> <p>رائد المجتمع: استبيان الآراء وصناعة القرار.</p> <p>الإدارة المحلية: التقييم، رضاء سكان القرى - أطر عمل تنظيمية.</p> <p>الموردون: الشراكة والتوريد للعملاء، إمداد أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية شركات الطاقة المتجددة: المنافسون.</p> <p>الحكومة: الشراكة، مشروع رائد- التأثير على أصحاب المصلحة الآخرين، التشريع.</p> <p>البنك: الشراكة، العملاء- رأس المال وتحصيل الرسوم.</p> <p>شركة سونلجاز: المنافسون، تحسين البنية التحتية للكهرباء</p> <p>المجتمع: التقييم، مستفيدون- السلوك تجاه المشروع.</p> | <p><b>الأنشطة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>شراء وتركيب وصيانة أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية المنزلية.</li> <li>تدريب الفنيين وفريق المبيعات - إعلام العملاء.</li> <li>الإدارة المالية والتشريعية والتعاقدية.</li> <li>جماعات الضغط على الحكومة المحلية.</li> <li>إدارة المرافق والوجستيات وتخزين المواد.</li> <li>تعزيز استقرار الإمداد.</li> <li>المفاوضات مع الموردون.</li> <li>إدارة إعادة تدوير أنظمة الطاقة الكهروضوئية.</li> </ul> <p><b>الموارد:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الفريق والفنيون وموظفي المكتب.</li> <li>مخزن.</li> <li>غرفة تخزين.</li> <li>مكتب في تيزي أوزو.</li> <li>٢ شاحنة فان وسيارة واحدة.</li> <li>صفحة ويب.</li> <li>برامج مع تراخيصها.</li> <li>رهن عقاري.</li> <li>قروض متناهية الصغر.</li> </ul> | <p>تقديم الكهرباء من أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية إلى المنازل والمشاريع التجارية بمنطقة تيزي أوزو بسعر في المتناول (كخدمة مجانية) تشمل التركيب والصيانة والتفكيك لأنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية كوسيلة لتحسين المعيشة المحلية مع تقليل الأثر البيئي.</p>  | <p><b>العلاقات:</b></p> <p>نشر المعلومات بين أعضاء المجتمع.</p> <p>- سلوك نهج فعال لجذب العملاء: لقاء سكان القرية ولللقاءات الشخصية.</p> <p>- العملاء كجزء من المشروع.</p> <p>- يعمل الفنيون كمدرسين أو موجهين للعملاء، يدعمون الممارسات الصحيحة للاستدامة والكفاءة.</p> <p>- نحتاج إلى تحسين عملية التسليم لنحصل على علاقة أفضل معهم.</p> <p>- السعي إلى الاستطلاع المستمر لآراء العملاء.</p> <p>- تقديم دعم فني قوي بعد البيع.</p> <p><b>القنوات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>التفاعل وجها لوجه.</li> <li>الهاتف المحمول.</li> <li>صفحة ويب واضحة وبسيطة.</li> </ul> | <p><b>القطاعات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>المنازل الريفية والمشروعات التجارية الصغيرة- التأسيس المشترك.</li> </ul> <p><b>الوضع:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>انخفاض التعداد السكاني، انخفاض الدخل.</li> <li>إرادة تحسين الفرص.</li> <li>الخوف من التعامل مع القضايا القانونية والفنية.</li> <li>يمكن سحبها إذا بدأ تطوير المشروع أمرا معقدا.</li> </ul> <p><b>السوق:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>سوق فريد لخدمات كهرباء حيث لا توجد منافسة.</li> <li>قيمة مضافة: خدمة تتميز بالجودة والاعتمادية مضممة خصيصا حسب رغبات العميل، مشاركة العميل في تصميم وتنفيذ المشروع.</li> </ul> |
| <p><b>بنية التكاليف:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>التكاليف الثابتة:</li> <li>- التسويق.</li> <li>- معدلات التأمين ٢٪.</li> <li>- جمع المدفوعات من المناطق الريفية.</li> <li>- تكاليف العمال: فريق العمل في المناطق الريفية الجزائرية والفنيين وموظفي المكاتب.</li> <li>- تأجير مكتب في تيزي أوزو.</li> <li>- اتصال بالإنترنت.</li> <li>- تراخيص البرامج.</li> </ul>   | <p><b>التمويل:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>شراء أنظمة الطاقة الكهروضوئية المنزلية - ١٠٩٠٨١٥.</li> <li>تدريب الفنيين - ٣٠٠,٠٠٠.</li> <li>٢ شاحنتا فان مستخدمة من قبل الفنيين - ٢,٥٠٠,٠٠٠ لكل وحدة</li> <li>سيارة واحدة مستخدمة من قبل المدير وفريق المبيعات - ١٥٥٠,٠٠٠ لكل وحدة.</li> <li>٢,٥٤٣,٠٠٠ على الأقل.</li> <li>(جميع العملات بالدينار).</li> </ul>   | <p><b>مصادر العائدات:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>طاقة كهربائية نظيفة واعتمادية من تركيبات الطاقة الكهروضوئية الشمسية - ١٤٠١٧٢ كل عام.</li> <li>إعادة تدوير أنظمة الطاقة الكهروضوئية- يجري تقييمها فيما بعد.</li> <li>أنظمة طاقة كهروضوئية منزلية - ٥٠,٠٠٠ لكل وحدة من الإعانات المالية أو القروض متناهية الصغر.</li> </ul> | <p><b>التكاليف المتغيرة:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الصيانة وقطع الغيار.</li> <li>تدريب الأفراد!</li> <li>التسويق.</li> <li>استخدام وصيانة الشاحنة فان والسيارة.</li> <li>تكاليف مكتبية (الهاتف، الكهرباء، إلخ)</li> <li>صفحة ويب.</li> <li>معدلات التضخم والفائدة.</li> </ul>  |   |

## دراسة الحالة



### نموذج أولي لمخطط المشروع التجاري الصديق للبيئة

| أصحاب المصلحة الرئيسيه   | الأنشطة والموارد الرئيسيه   | مقدّر القيمة  | علاقات وقنوات الاتصال بالعملاء   | قطاعات العملاء  |
|--|---|---|--|---|
| <p>- السلطات المحلية لإدارة مراكز جمع النفايات.</p>  | <p><b>الأنشطة الرئيسيه:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- جمع أي نوع من أنواع الأجهزة الكهربائية والإلكترونية.</li><li>- تجديد البعض منها.</li><li>- التخلص من الباقي في مركز جمع النفايات.</li></ul> <p><b>الموارد الرئيسيه:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- السيارة الشخصية والمقطورة.</li><li>- فريق العمل.</li><li>- ٣ فنيين.</li></ul> | <p>جمع وتجديد أجهزة الكمبيوتر القديمة من المؤسسات والأشخاص لمساعدة الأشخاص غير القادرين على شراء أجهزة رخيصة الثمن وتقليل كمية النفايات في مراكز جمع النفايات أيضا.</p> | <p>تقديم العروض المباشرة للعملاء والحصول على آرائهم المباشرة من خلال ساحات المتندبات بمتجر المؤسسات التعليمية (مقابل توفير الأجهزة المستعملة وبيع الأجهزة المجددة)</p> | <p><b>العملاء المحتملين:</b></p> <p>العملاء المحتملين المؤسسات العامة الصغيرة أو المتوسطة الطلبة أو أي شخص</p> <p><b>المستفيدون:</b></p> <p>المستفيدون مدير مركز جمع النفايات، السلطات المحلية المسؤولة عن إدارة النفايات، السكان المحليين المحيطين بمركز جمع النفايات.</p> |
| <p><b>بنية التكاليف</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- تحصيل التكاليف (النقل، الوقود).</li><li>- تكاليف التجديد.</li><li>- تكلفة تأجير ورشة الإصلاح.</li><li>- مرتبات العاملين الثلاثة + أجر عمر.</li><li>- تكبد تكاليف الأجهزة المرغوب تجديدها (المتوفرة من الأشخاص العاديين).</li></ul> | <p><b>مصادر العائدات</b></p> <p>رسوم الخدمة المقدمة من المؤسسات والشركات الراغبين في التخلص من الأجهزة القديمة الناتجة من بيع الأجهزة المجددة مباشرة داخل المتجر.</p>   |   |  |   |



## دراسة الحالة

### نموذج أولي لمخطط المشروع التجاري الصديق للبيئة

| قطاعات العملاء  | علاقات وقنوات الاتصال بالعملاء  | مقدّر القيمة   | الأنشطة والمواد الرئيسية   | أصحاب المصلحة الرئيسيين   |
|---|---|--|--|---|
| <p><b>المتسوقون عبر الإنترنت:</b><br/>الآباء من الطبقة فوق المتوسطة (كلاهما الباحثين عن ملابس أكثر أماناً لأطفالهم في القاهرة والإسكندرية حتى سن ٤٠ سنة من حملة المؤهلات العليا وخبرة العمل الدولية).</p> <p><b>المتسوقون من المتجر:</b><br/>الآباء من الطبقة المتوسطة من مدينة طنطا والقرى المجاورة، غالباً من الأمهات من سن ٢٠ إلى ٣٠ سنة من حملة المؤهلات الابتدائية، شديدي الحساسية تجاه القضايا الصحية</p> | <p><b>علاقات العملاء:</b><br/>تأسيس علاقة وثيقة الصلة وأمينه مع العملاء المحليين (داخل الموقع).<br/>- تقديم خدمة "افتراضية" مخصصة للمتسوقين عبر الإنترنت.<br/>- القيمة الرئيسية التي تنشأ عنها في علاقتنا مع العملاء هي اهتمامنا بصحة الأمهات وأطفالهم.</p> <p><b>القنوات:</b><br/>- تأسيس متجر في وسط مدينة طنطا لبيع ملابسنا للسكان المحليين.<br/>- تصميم موقع على الإنترنت للتجارة الإلكترونية للوصول إلى مزيد من الناس في القاهرة والأسكندرية.<br/>- الشبكات الاجتماعية مثل الفيسبوك.</p> | <p><b>ملابس صحية (خالية من السموم) للأطفال</b></p> <p><b>القيمة الاجتماعية:</b><br/>- دعم صناعة القطن الحيوي عالي الجودة.<br/>- الترويج لصناعة الأنسجة الصحية والمستدامة.</p> <p><b>القيمة البيئية:</b><br/>- تقليل استخدام القطن التقليدي لتجنب المبيدات الحشرية الضارة والأسمدة الصناعية.<br/>- دعم الزراعة الحيوية الإقليمية.</p> | <p><b>الأنشطة الرئيسية والمواد:</b><br/>- بحث لخفض زمن القص اليدوي/التكاليف.<br/>- حملة تسويق.<br/>- الحصول على رخصتنا الحيوية الخاصة.<br/>- إدارة أنشطة الورشة وتخزين المواد.<br/>- عمليات إنتاج الملابس (الصبغة والقص والحياكة والكي)<br/>- إدارة فريق العمل.<br/>- إدارة المتجر على الإنترنت.<br/>- إدارة الشبكات الاجتماعية.<br/>- منح التراخيص للموردين.<br/>- البحث عن مصابغ طبيعية محلية.<br/>- تأسيس الفريق بالإضافة إلى ٥ عمال.<br/>- الورشة والمتجر (+مكتب صغير للحسابات).<br/>- الطاقة والماء والمواد الكيميائية ذات القاعدة المائية لمعالجة الملابس.<br/>- المواد الخام (في الغالب القطن، البولستيرين، البولي إيثيلين والكرتون).<br/>- شاحنة لجلب الملابس من الإسكندرية.<br/>- موقع للتجارة الإلكترونية.<br/>- فتح مكتب للمهام الإدارية.</p> | <p>- موردو القطن الحيوي.<br/>- ٢ مساهم خارجي.<br/>- جمعية SOY من منشية ناصر، القاهرة.</p> |
| <p><b>مصادر العائدات</b></p> <p>بيع المنتجات للعملاء في الموقع (طنطا) (تقريباً ٦٠٪ من أرباحنا).<br/>- بيع المنتجات عبر الإنترنت إلى عملاء القاهرة والإسكندرية (٣٠٪).<br/>- بعض الطلبات الخارجية من مدرسة الأطفال الدولية ودور الحضانة في القاهرة (من حين لآخر، حوالي ١٠٪ من أرباحنا).<br/>- رعاية الفعاليات الترويجية للقطن الحيوي أو ورش العمل الذاتية (تغطي التكاليف بالكاد).</p>                             |   |  | <p><b>بنية التكاليف</b></p> <p><b>التكاليف المتغيرة (تعتمد غالباً على أحجام الإنتاج)</b><br/>- توريد المواد الخام من تركيا<br/>- تكاليف الخامات لكل مر ٢ وتكاليف الشحن) والطاقة والماء والمواد الكيميائية لمعالجة الملابس.<br/>- تكاليف التغليف والتوصيل.</p> <p><b>التكاليف الثابتة (المتعلقة غالباً بالعمليات التجارية والمواسم)</b></p> <p>بعض تكاليف الفعاليات وورش العمل الذاتية ولكننا مغطاها بالكامل من قبل الموردين وأجور اثنين من المساهمين من وقت لآخر.<br/>- الطاقة والماء والمواد الكيميائية اللازمة لتدفئة المكتب والورشة والصرف الصحي. والإضاءة<br/>- أجور العمال (٧ أفراد، المؤسسين و٥ موظفين).<br/>- قيمة الإيجار الشهري للورشة خارج طنطا؟</p>   | <p>١٣٦</p>  |



# الخطوة ٣

## الاختبار

الخطوة ٣



# الاختبار النموذج التجاري

## حان وقت اختبار آخر!

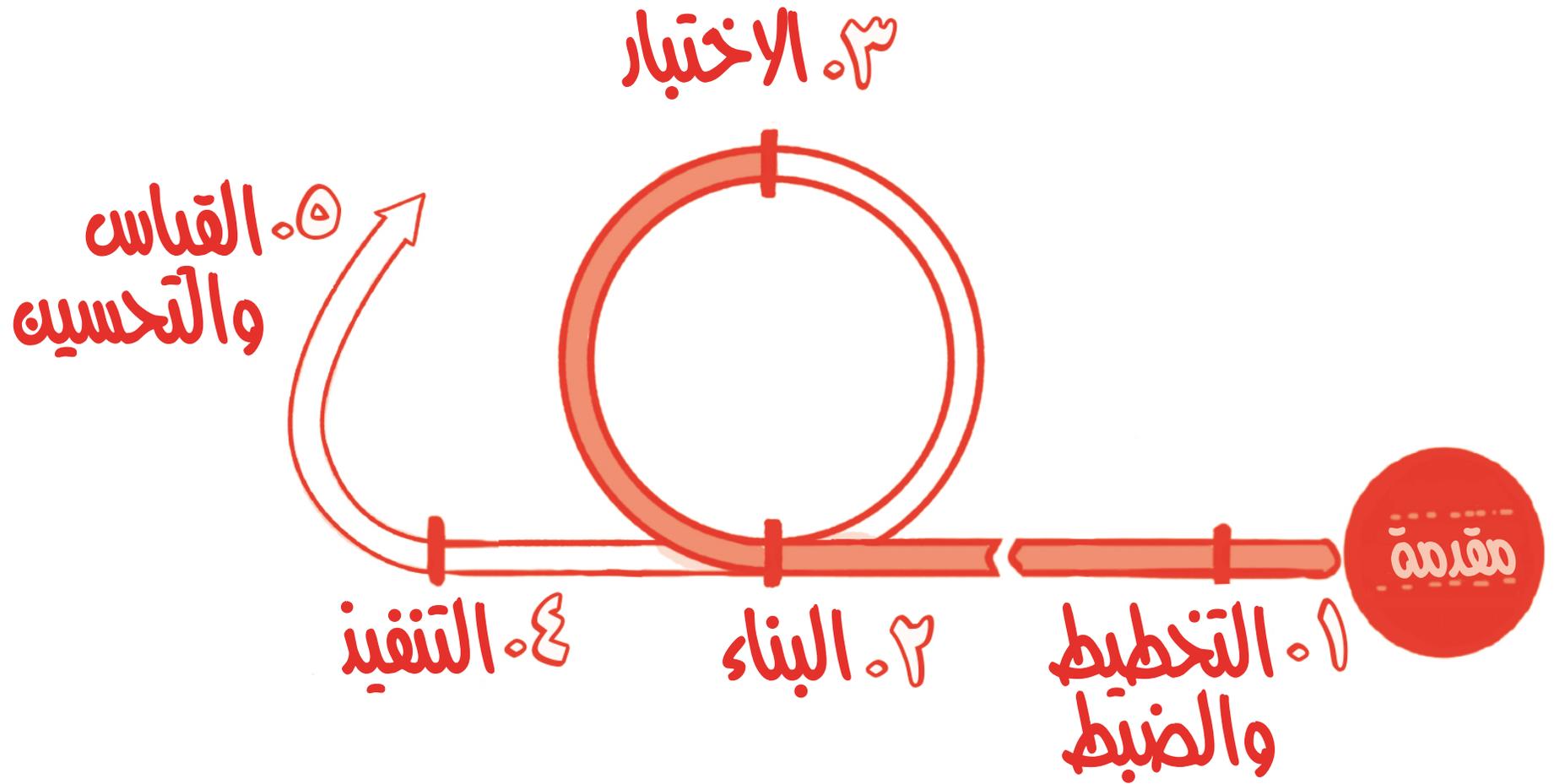
لقد حصلت على نموذج أولي، وهو منتج أو خدمة أولية. رائع، تهانينا! ولكن، هل تعلم ما إذا كانت تلبية طموحات عملائك؟ هل ستواجهك أي صعوبات في تقديم الخدمة/تصنيع المنتج؟ هل تجري الأمور كما توقعت؟ هل سيدفع العميل السعر الذي حددته؟ تعد هذه بعض أوجه الشك قبل إطلاق المنتج أو الخدمة في السوق.

كوسيلة لتحسين وتعديل منتجك الأولي في السوق، ستحتاج إلى إشراك عملائك وأصحاب المصلحة مرة أخرى، لجمع معلومات كمية وكيفية حول مشروعك والأهم من ذلك المعلومات المتعلقة بالسعر/الرسوم التي يقدر العملاء على دفعها.

انزل إلى الميدان مرة أخرى. راقب وتحدث واسأل!  
ينقسم الاختبار إلى تمرينين:

١٩-أ - تصميم الاختبار

١٩-ب - إجراء الاختبار والحصول على النتائج



ملاحظات

## التمرين ١٩ أ- صمم الاختبار

كما قمت سابقا في التمرين ١٠، ستحتاج أولا إلى تحديد تلك النظريات (الافتراضات) التي تحتاج إلى اعتماد (مثلا، توفر المدفوعات، زيادة الاهتمام منتجاتك، خدمة التوصيل، تقبل منتجاتك، إلخ). بعد ذلك، فكر في الأسئلة التي تحتاج إلى وضعها للتحقق من صحة النظريات، أو الطرق المختلفة لاعتمادها.

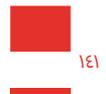
بعد ذلك، اشرح طريقة اختبار نظرياتك. كيف تخطط لاختبار فكرتك في سؤال مفتوح لك للتفكير والتخطيط أين وكيف ومع من ستختبر نموذجك الأولي. هل سيكون عبارة عن اجتماع مع مجموعة صغيرة أو كبيرة من العملاء (المقتنون الأوائل)؟

- أين ستقوم باختبار نموذجك الأولي؟
- من سيكون المقتنين الأوائل لمنتجاتك؟ - الاسم، الرقم
- كيف ستحصل على تقييماتهم؟

الأسئلة؟      النظريات      المصادقة؟

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | ← |  | ٥ |
|  | ← |  | ٥ |
|  | ← |  | ٥ |
|  | ← |  | ٥ |

كيف تخطط لاختبار هذه النظريات؟



١٤١



الكتيب الإرشادي  
صفحة ١٠٩٥-١٠٩٥



## التمرين ١٩

### ب- إجراء الاختبار وتحصيل النتائج

مثلما فعلت من قبل، اخرج إلى الشارع وراقب الوضع واسأل العملاء وأصحاب المصلحة والأشخاص الآخرين المشتركين في المشروع. اجمع أكبر قدر من المعلومات حول مستوى رضا العملاء عن المنتج/الخدمة: من ناحية السعر والجودة والتعاطف تجاهها والمشاكل التي واجهتهم... باختصار، هل يلي طموحاتهم أم لا!

تذكر تسجيل هذه النتائج في البطاقات الآتية.  
استخدم بطاقة الاكتشاف لتسجيل المعلومات التي تجمعها من خلال اللقاءات الشخصية والملاحظات.

يمكنك تضمين بيانات حول المشاركين وتدوين الملاحظات وتلخيص ما تعلمته.

### بطاقة الاكتشاف

□ المقابلة الشخصية | □ المراقبة

بيانات المشاركين:  
ما الذي فاجأك مشاركوه  
بقوله/فعله؟

ما هي الأشياء التي تمثل الأهمية  
الكبرى للمشارك

ما هي الموضوعات أو الأسئلة الجديدة  
المطلوب تجديدها في المقابلات الشخصية  
المستقبلية؟

ما هي السمات الرئيسية أو المكتشفات  
التي برزت منه خلال المقابلات  
الشخصية؟

ملاحظات

□ أخرى

ما الذي تعلمته... □ ؟

### ملاحظات

### بطاقة الرضا

استخدم بطاقة الرضا لجمع المعلومات الخاصة حول رضا عملائك. واستخدمها لتقييم مدى رضائهم (من أقل درجة ١ إلى أعلى درجة ٥)، عن المنتج/الخدمة بالنسبة إلى مجموعة من الجوانب التي قد تؤثر على توقعاتهم. اكتب تعليقاتهم على الجانب الأيمن.

وأخيراً، فور جمع ما يكفي من المعلومات، ارجع إلى مخططك وقرم بتحسينه! لعمل ذلك، يمكنك تصحيح مخططاتك السابقة أو كتابة أخرى جديدة.

بطاقة الرضا

حدد درجة الرضا (من ١ إلى ٥) عن الخدمة/المنتج

فيما يخص:

| التعليقات |                      |
|-----------|----------------------|
|           | وسيلة الشراء...      |
|           | الجودة...            |
|           | خدمة الصيانة...      |
|           | خدمة التوصيل...      |
|           | التجربة الإجمالية... |
|           | السعر...             |

143



## دراسة الحالة

### اختبار النموذج التجاري ٢/١

حدد فريق الطاقة الشمسية للقرى الجزائرية مع الشركاء من الإدارة المحلية جميع التفاصيل اللازمة لإطلاق خدمتهم. تطلب ذلك منهم الكثير من الوقت والمجهود لوضع الأمور في نصابها الصحيح وتساورهم الشكوك حول استجابة العملاء... بصفة خاصة، استغرق تركيب وتشغيل أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية داخل المنازل في القرى. أبطأت الأعمال المكتيبة والتمويل وصعوبات عروض الأسعار من العملية بشكل كبير. على الرغم من ذلك، فهم يشهدون حلمهم يتحقق!

حان وقت الحصول على آراء العملاء والشركاء! يرغبون في الحصول على المعلومات ذات الصلة بجودة الخدمة ومشاكل الصيانة والقضايا الأخرى التي قد تنشأ.

ذهب حسن وأمينة والفنيون العاملين مع الشركات المحلية إلى القرية التي قاموا فيها بتركيب أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية داخل المنازل.

### المصادقة؟



### النظريات

السعر المقدم للعملاء تنافسي وهم راضون به.

مستوى الرضا عن شحن وتركيب وتشغيل أنظمة الطاقة الكهروضوئية.

التجربة الإجمالية للعميل إيجابية وهم مستعدون لنشر تجربتهم.

### الأسئلة؟

ما رأيك في السعر؟ هل أنت على استعداد للدفع مقابل هذه الخدمة؟

هل واجهتك أي صعوبات فنية؟ هل تعمل البطاريات بشكل ملائم؟ هل الكهرباء المولدة كافية لاحتياجاتك؟

هل أنت راض عن الأنظمة؟ هل ستوصي بها لجيرانك وأصدقائك؟

### كيف تخطط لاختبار هذه النظريات؟

سنقوم بتركيب ٥ أنظمة للطاقة الكهروضوئية داخل المنازل في القرية ١ وستتركها تعمل لمدة ٣ أشهر بعد ذلك، سنذهب للعملاء ونستطلع آرائهم. سوف نتحدث كذلك مع شركة أمارا، المختصة بعمليات تركيب وصيانة الأنظمة وتحصيل الرسوم.

## بطاقة الأكتشاف

✘ المقابلة الشخصية \ □ المراقبة

بيانات المشاركين:  
ما الذي فاجأك المشاركون  
بقوله/فعله؟

شركة أمارا

ما هي الأشياء التي تمثل الأهمية  
الكبرى للمشارك

يشتكي العملاء من ارتفاع التكلفة، وعلى الرغم من ذلك فهم  
يشعرون بتواصل أكبر مع العالم الحديث. تدريب الفنيين عن  
أفضل وسيلة للتحقق من استمرارية عمل البطاريات.

على الرغم من السماح للعاملين في مشروع ESCO بملاحظة أعمال  
التركيب، تعامل المقاولين معهم في بعض الأحيان بوقاحة ورفضوا  
الاستماع لنصائحهم، رغم أنهم أقل تدريباً في مجال تركيبات  
الطاقة الشمسية مقارنة بفنيي مشروع ESCO.

ما هي السمات الرئيسية أو الملاحظات التي  
برزت من خلال المقابلات الشخصية؟  
ما هي الموضوعات أو الأسئلة الجديدة  
المطلوب تجديدها في المقابلات الشخصية  
المستقبلية؟

تأخيرات في المدفوعات الشهرية، رغم أن جميع  
العملاء يسددونها في النهاية.  
تسريع عملية التسليم!  
اضطررنا إلى الانتظار لشهور عديدة لتقديم الخدمة،

ملاحظات

□ أخرى

ما الذي تعلمته... □ ؟

ذهب حسن وأمينة والفنيون العاملون مع الشركات المحلية إلى القرية التي قاموا فيها  
بتركيب أنظمة الطاقة الكهروضوئية الشمسية داخل المنازل. قابلوا السيد سالم،  
الذي يرغب في إعطاء انطباعه عن التجربة التي عايشها مع الخدمة.

- مرحبا يا سيد سالم، يسرنا رؤيتك مرة أخرى. نتطلع بشدة إلى سماع رأيك  
حول خدمتنا...



## دراسة الحالة

### اختبار النموذج التجاري ٢/٢

#### ملاحظة



تساعدك المعلومات المجموعة في هذا الاختبار على تصميم نموذجك الأولي حسب تطلعات العملاء ولكن مع التعامل مع بعض المشاكل الخاصة أو الصعوبات التي قد تنشأ مع أصحاب المصلحة أو الشركاء.

تذكر أنه يمكنك الاستفادة من بطاقة الاكتشاف في أخذ الملاحظات من اللقاءات الشخصية والملاحظات. على الجانب الآخر، نفكر في استخدام بطاقة الرضا للحصول على آراء العملاء فيما يتعلق برضاهم عن المنتج/أو الخدمة المقدمة.

#### بطاقة الرضا

حدد درجة الرضا (من ١ إلى ٥) عن الخدمة/المنتج فيما يخص:

#### التعليقات

**الجودة:** الإضاءة ذات جودة أعلى. تهالك نصف البطاريات في أقل من عام!! التركيبات كانت جيدة في البداية، غير أن الألواح أصبحت مظلمة ومتسخة!!

**خدمة التوصيل:** تأخير التوصيل للغاية. فقد بعض جبرائي الثقة في العملية، وسحب بعض منهم طلبات التقديم.

**التجربة الإجمالية:** إتاحة الفرصة للأطفال للمذاكرة بعد الظلام. فرصتنا لتشغيل الموسيقى ومشاهدة مقاطع الفيديو.

تم استخدام النظام بشكل مفرط، وبرغم أنني أعلم أنني لا يمكنني الضغط على البطاريات إلا ضمن حدود معينة، بعض البطاريات لم يكتمل شحنها على الإطلاق، وخرجت خارج الخدمة!

**السعر:** دفع سعر أعلى مما كان ينطق سابقا على الشموع والكبروسين للإضاءة. على الرغم من ذلك، يرغبون في الدفع مقابل ذلك حيث أن هذا النظام الجديد يقدم قيمة إضافية.

٢

٣

٤

١

٣

٣

□

وسيلة الشراء...

الجودة...

خدمة الصيانة...

خدمة التوصيل...

التجربة الإجمالية...

السعر...

بعد الاختبار، أدرك حسن وأمينة أن أحد أهم التحديات مرتبط بالنظرية الثانية: يجب عليهم إيلاء اهتمام بها من أجل التحسن. إذا قاموا بتغييرات في خدمة التوصيل والصيانة، سوف تحسن التجربة بشكل عام. ولهذا السبب، سيحتاجون إلى العمل مع الفنيين والموردين. وبالنسبة إلى السعر (النظرية الأولى)، يتجه الشعور العام إلى رغبة العميل في دفعه مقابل القيمة المضافة للخدمة.



# الخطوة ٤

## التنفيذ

الخطوة ٤

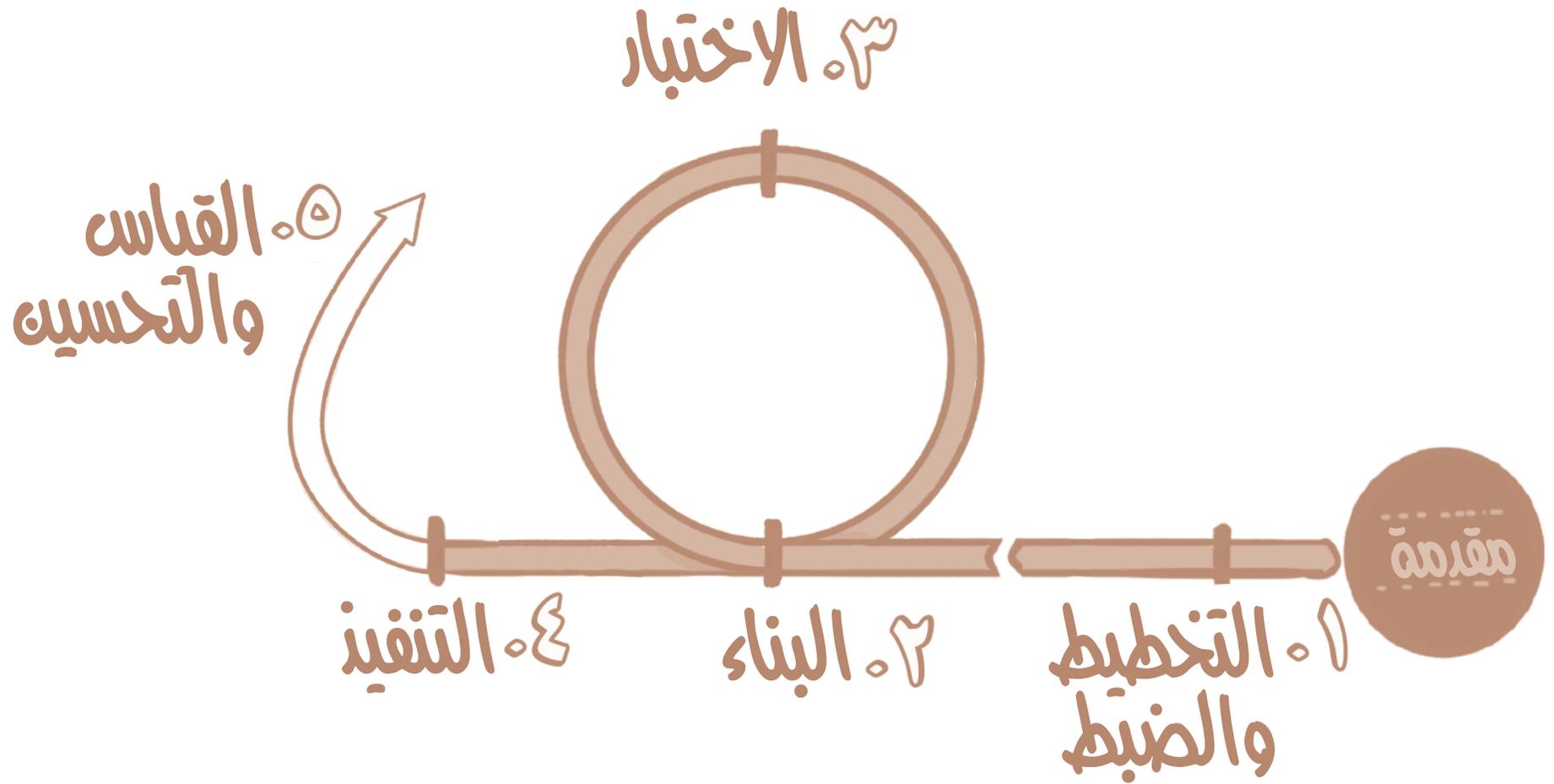
# التنفيذ أحسن!

لقد نجحت في تصميم واعتماد نموذجك التجاري. لذا، فإن لديك فكرة محددة جيداً عما تريد فعله ومع من ولصالح من، وما الذي تحتاجه لتحقيق ذلك. لدخول السوق، حان الوقت لصقل هذه الفكرة وجعلها قابلة للتطبيق.

لنتمكن من عمل ذلك، يجب عليك التخطيط الجيد لتطوير وإدارة عمليات مشروعك التجاري. إنها مرحلة أخرى من مراحل تأسيس المشروع، والتي تشمل تطوير خطة مالية، وخطة إدارة قانونية، وخارطة طريق، وخطة للإدارة والتشغيل. يمكنك مطالعة الشرح الشامل لهذه المراحل في الخطوة ٤ من الكتيب الإرشادي.

لتنفيذ مشروعك التجاري بنجاح داخل السوق، يتعين عليك القيام ببعض الخطوات النهائية المشروحة في الكتيب الإرشادي. تذكر مطالعتها وتطوير النقاط الآتية بشكل شامل:

- خطة الإدارة القانونية
- خارطة طريق خطة التشغيل والإدارة







# الخطوة ٥

## القياس والتحسين

# التمرين ٢٠

## المؤشرات

أنت تدير مشروعك التجاري! ولكن، هل تعرف ما إذا كنت تحقق أهداف المشروع؟ هل يتسم مشروعك بأقصى درجة من الكفاءة؟ هل هناك ما يمكن تحسينه؟

لن تتمكن من الإجابة على هذه الأسئلة دون نظام قياس في المكان يتيح لك تتبع تقدم المشروع.

أثناء مرحلة تأسيس المشروع قمت بوضع مؤشرات المشروع لتقييم إنجازات أهداف المشروع، ومؤشرات الأداء البيئي لتقييم الأثر البيئي والاجتماعي للأنشطة الرئيسية والموارد الرئيسية. لقد قمت أيضا بتحديد الحدود التنظيمية وقوى التغيير التي قد تؤثر على المشروع التجاري، العملاء وأصحاب المصلحة.

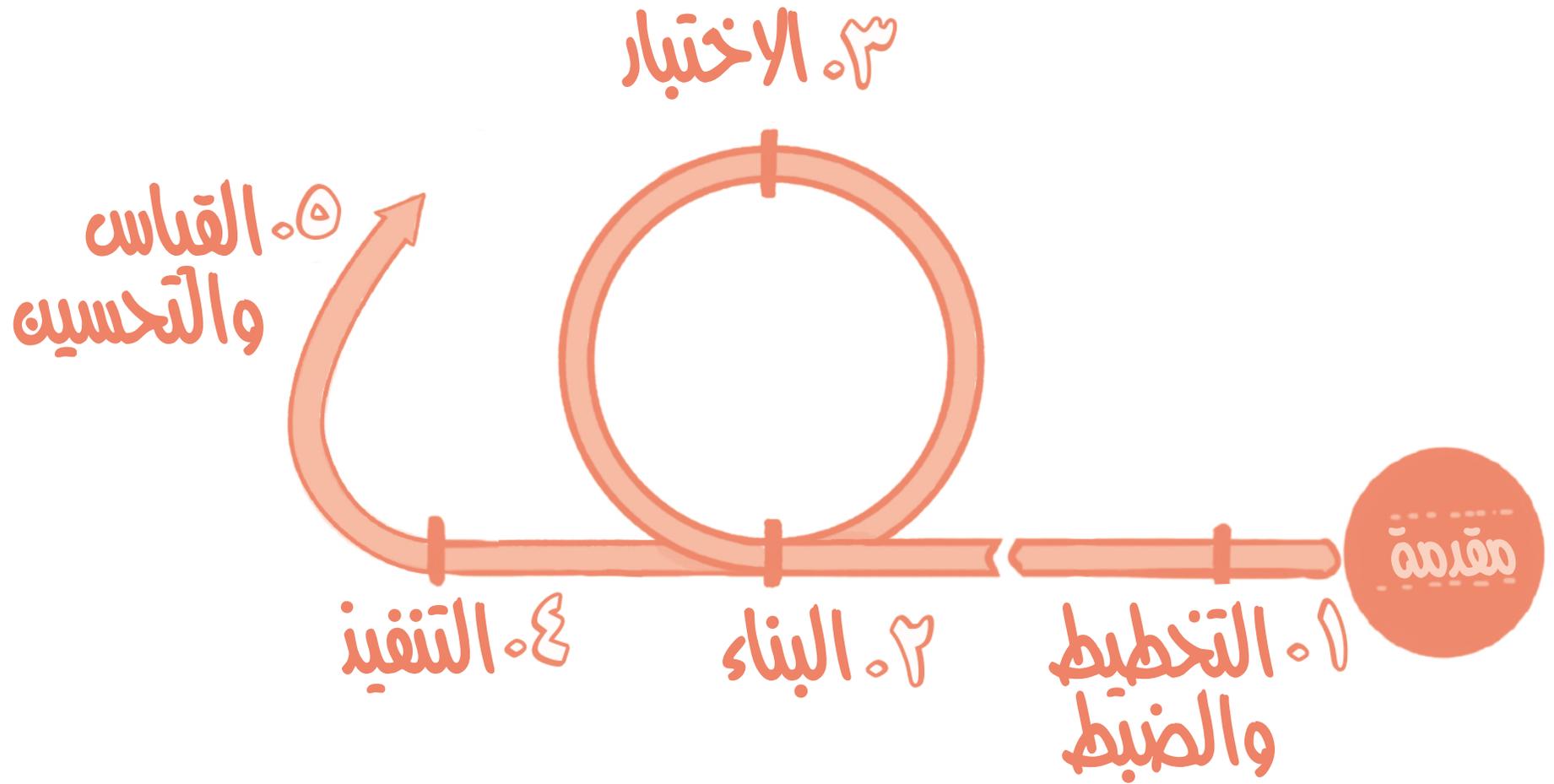
استخدم جميع هذه المعلومات لوضع متغيرات قياس وإطلاق دورة من التحسن المستمر. يمكنك مطالعة المعلومات المتعلقة بذلك في الخطوة ٥ من الكتيب الإرشادي.

## مؤشرات المشروع:

مؤشرات المشروع تتعلق بالأهداف المحددة في التمرين ٤ (ضع أهدافك). ارجع إلى هذه الأهداف وحدد مؤشر واحد أو مجموعة من المؤشرات لكل هدف. تذكر أن هذه المؤشرات ينبغي أن تكون قابلة للقياس ومفيدة في تتبع تقدم المشروع.

## مؤشرات الأداء البيئي:

أثناء التمرين ١٤ (التصميم الصديق للبيئة)، قمت بحساب مؤشر الأداء الإجمالي اعتمادا على استراتيجيات التصميم الصديق للبيئة المختلفة التي تطبقها على مشروعك التجاري. ارجع إلى هذا التمرين وتحقق من النتيجة التي حصلت عليها (انظر البطاقة ٩). سيكون مؤشر الأداء هذا مفيدا لتتبع تقدم المشروع من حيث الأداء البيئي لمشروعك التجاري.







### حقوق الطبع والنشر

يصرح بإعادة إصدار هذه المطبوعة بكاملها أو أجزاء منها لأغراض التدريب أو الأغراض غير الهادفة للربح دون الحاجة إلى إذن خاص من مركز النشاط الإقليمي للاستهلاك والإنتاج المستدام (SCP/RAC) بشرط الإشارة إلى المصدر. يسر مركز (SCP/RAC) الحصول على نسخة من أي مطبوعة تستخدم فيها هذه المطبوعة كمصدر. يحظر استخدام هذه المطبوعة لإعادة البيع أو لأي غرض تجاري آخر أيا كان دون إذن كتابي من مركز SCP/RAC.

### إخلاء المسؤولية

تم إصدار هذه المطبوعة بمساعدة من الاتحاد الأوروبي. تقع مسؤولية المحتويات الموجودة في هذه المطبوعة بشكل حصري على عاتق مركز النشاط الإقليمي للاستهلاك والإنتاج المستدام (SCP/RAC) ولا تعبر بأي حال من الأحوال عن آراء الاتحاد الأوروبي.

### للمزيد من المعلومات برجاء الاتصال:

www.switchmed.eu  
gmosangini@scprac.org

النسخة العربية، ٢٠١٥، متوافر أيضاً باللغة الإنجليزية والفرنسية والعبرية.

تم إصدار هذا الدليل من قبل مركز النشاط الإقليمي للاستهلاك والإنتاج المستدام (SCP/RAC) في إطار خطة عمل برنامج SwitchMed، الممول من قبل الاتحاد الأوروبي. برنامج SwitchMed هو برنامج بتنسيق مشترك مع الاتحاد الأوروبي ومنظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (UNIDO)، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة وخطة عمل برنامج الأمم المتحدة للبيئة بمنطقة البحر المتوسط (UNEP/MAP)، بالاشتراك مع مركز النشاط الإقليمي للاستهلاك والإنتاج المستدام (SCP/RAC) وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة لشعبة التكنولوجيا والصناعة والاقتصاد (UNEP/DTIE).

### تنسيق وإشراف:

جيورجيو موسانجيني، مركز النشاط الإقليمي للاستهلاك والإنتاج المستدام (SCP/RAC)

**المحررون:** رامون فارني (منسق)، أريادنا بينت، لويس مواليس، نيكولا سيرانتولا، ماركل كورمنزانا، جيسوس إجليسياس وجاي-فرانك ميرلو

### التصميم والتخطيط: شركة Folch

### الرسوم الجرافيك والأشكال التوضيحية:

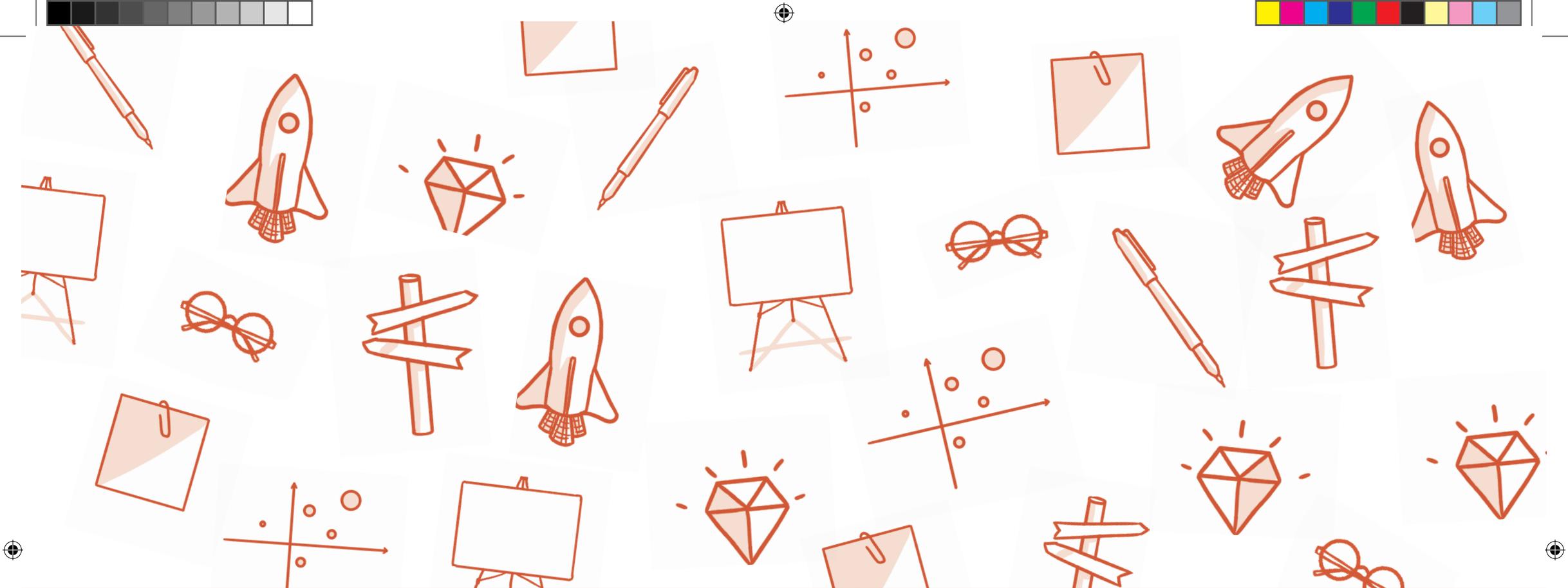
ماركل كورمنزانا

### ترجمة النسخة العربية:

www.quicksilvertranslate.com

طباعة: شركة PCG، على ورق معاد تدويره 100٪





Regional Activity Centre  
for Sustainable Consumption  
and Production

تأسس برنامج SwitchMed  
من قبل الاتحاد الأوروبي

