



Prepared by unique inspiration

User presonna

مشروع ملاذ امن

March 2025



Personnas



ليلی



علی



خدیجة



محمد

شخصية المستخدم: ليلي

الاسم: ليلي أحمد

الشخصية الاولى

العمر: 35 سنة تقريبًا

الحالة الاجتماعية: أم عزباء مع طفلين

الخلفية: فقدت ليلي منزلها بعد تعرضها لمشاكل أسرية وظروف اقتصادية صعبة. تعاني من ضغوط نفسية نتيجة الصدمات التي مرّت بها وتواجه تحديات في إيجاد مأوى آمن لها ولأطفالها.

(Pain Points) التحديات والآلام

الوصول السريع للمساعدة: صعوبة الحصول على دعم فوري في الحالات الطارئة وعدم معرفة مكان تواجد الملاجئ المتاحة في الحال.

عدم الثقة بالنظام: خوف من التعامل مع الجهات الرسمية بسبب تجارب سابقة سيئة وعدم وضوح آلية الدعم.

الضغوط النفسية: تعرضها لضغوط نفسية وعاطفية تحتاج إلى دعم نفسي واجتماعي مستمر.

الموارد المحدودة: نقص الموارد المالية والمعرفية لاستخدام الخدمات التقنية بسهولة.





شخصية المستخدم: ليلي

الاسم: ليلي أحمد

الشخصية الاولى

الاحتياجات والأهداف:

مأوى فوري وآمن: الوصول بسرعة إلى أقرب ملجأ أو مركز إغاثة مهياً لاستقبالها بسرعة وبأقل عناء.

دعم نفسي واجتماعي: الحصول على استشارات نفسية ومجموعات دعم تساعد في تجاوز الصدمات وإعادة بناء ثقتها بنفسها.

سهولة الاستخدام: واجهة تطبيق بسيطة تمكنها من تقديم البلاغات بسرعة (مثل خاصية تحديد الموقع الجغرافي تلقائياً) دون تعقيد الإجراءات.

متابعة مستمرة: نظام متابعة للحالة يضمن عدم تكرار العودة للشارع، مع إشعارات دورية تبين حالة الدعم المقدم والتحديثات الخاصة بخدماتها.



●●●●●
شخصية المستخدم: ليلي
الاسم: ليلي أحمد

الشخصية الاولى

كيف يمكن للتطبيق مساعدتها؟

الإبلاغ الفوري: تمكينها أو من ينوب عنها من الإبلاغ عن الحالة عبر التطبيق مع ميزة تحديد الموقع الجغرافي لربطها مباشرةً بالملاجئ والفرق الميدانية.

تنسيق الخدمات: ربط التطبيق بين الجهات الحكومية، الجمعيات الخيرية، والفرق الميدانية لضمان استجابة سريعة ومنسقة، كما يتيح التطبيق إمكانية متابعة الحالة إلكترونياً.

دعم شامل: توفير أقسام خاصة في التطبيق لعرض فرص التدريب المهني، الدعم النفسي، والاستشارات القانونية التي تسهم في إعادة تأهيلها وإعادة دمجها في المجتمع.

حماية البيانات: التأكيد على خصوصية بياناتها وحمايتها من أي استخدام غير مصرح به، مما يعزز ثقتها في النظام.

●●●●●
شخصية المستخدم: ليلى
الاسم: ليلى أحمد

الشخصية الاولى

السياق النفسي والاجتماعي

ليلى تشعر بالضغط والخوف من المستقبل، وتحتاج إلى نظام يُشعرها بالأمان والثقة بأن هناك جهة تتابع حالتها باستمرار. كما أنها تأمل في تحسين وضعها المعيشي عبر الحصول على دعم متكامل يشمل الجوانب النفسية والاجتماعية والاقتصادية.

شخصية المستخدم: على

الاسم: على

الشخصية الثانية

العمر: 10 سنوات تقريبًا

الحالة الأسرية: والديه منفصلان، ولا يتوفر له وصي أو مأوى دائم.

الخلفية: عاش علي في بيئة أسرية مضطربة بعد انفصال والديه، مما أدى إلى فقدانه للرعاية الأسرية الأساسية. نتيجة لعدم توافر الدعم الكافي من أحد والديه أو من أي جهة وصاية، وجد نفسه يعيش بلا مأوى في الشوارع.

(Pain Points) التحديات والآلام

غياب الرعاية الأسرية: لا يوجد من يقدم له الحماية والدعم العاطفي والنفسي.

عدم الاستقرار السكني: عدم توفر مأوى آمن يجعله عرضة للخطر وسوء المعاملة.

الدعم التعليمي والنفسي: يواجه صعوبة في الاستمرار في التعليم بسبب الظروف القاسية، ويعاني من آثار نفسية بسبب الصدمات التي مرّ بها.

نقص الموارد الأساسية: نقص في الغذاء، الملابس، والرعاية الصحية اللازمة لنموه



السلام



شخصية المستخدم: على
الاسم: على

الشخصية الثانية

الاحتياجات والأهداف:

مأوى آمن: الحصول على مكان يؤمن له الراحة والحماية من المخاطر اليومية.

دعم نفسي وتعليمي: الالتحاق ببرامج دعم نفسي تساعد على تجاوز الصدمات وبرامج تعليمية تدعمه لاستكمال دراسته.

تواصل ورعاية من جهات مختصة: ربطه بمراكز رعاية الأطفال أو جهات وصاية قادرة على تقديم الدعم الشامل.

إمكانية الإبلاغ عن حالته: نظام يمكن من خلاله لأي شخص أو جهة مختصة تحديد موقعه وتقديم المساعدة الفورية عند الحاجة.



●●●●● الشخصية الثانية

شخصية المستخدم: على

الاسم: على

كيف يمكن للتطبيق مساعدتها؟

إبلاغ فوري وتحديد الموقع: إمكانية الإبلاغ عن حالته عبر التطبيق مع ميزة تحديد الموقع الجغرافي، مما يسهل ربطه مباشرةً بمراكز الرعاية والفرق الميدانية.

تنسيق الخدمات: الربط بين الجهات الحكومية، الجمعيات الخيرية، ومراكز رعاية الأطفال لضمان استجابة سريعة وشاملة.

دعم شامل: توفير أقسام مخصصة للدعم النفسي، التعليمي، والصحي داخل التطبيق، مع متابعة دورية لحالته لضمان عدم تكرار تركه بلا مأوى.

متابعة مستمرة: نظام متابعة يتيح تحديث بياناته بشكل دوري وضمان استمرارية الرعاية والاهتمام بحالته على المدى الطويل.

●●●●● الشخصية الثانية

شخصية المستخدم: على

الاسم: على

السياق النفسي والاجتماعي

يعيش ظروفًا صعبة ومتوترة نتيجة الانفصال الأسري والافتقار للرعاية، مما أثر على نموه العاطفي والاجتماعي. يحتاج إلى بيئة داعمة تساعد على استعادة ثقته بنفسه وتمنحه الفرصة لبناء مستقبل أفضل، سواء من خلال التعليم أو الدعم النفسي.

●●●●●
شخصية المستخدم: خديجة
الاسم: خديجة

الشخصية الثالثة

العمر: 70 سنة تقريبًا

الحالة الاجتماعية: أرملة بلا مأوى ولا راعي

الخلفية: عاشت خديجة حياة طويلة بعد فقدان زوجها، ومع مرور الزمن تضاءلت شبكة دعمها الاجتماعي. تعيش حاليًا بلا مأوى، مما يجعلها عرضة للمخاطر والتدهور الصحي والاقتصادي.

(Pain Points) التحديات والآلام

غياب المأوى: عدم توفر مكان آمن ومستقر يحميها من الظروف الجوية والمخاطر اليومية.

العزلة والوحدة: الشعور بالوحدة نتيجة غياب الدعم الأسري والاجتماعي، مما يؤثر على صحتها النفسية.

مشاكل صحية: تواجه أمراضًا مزمنة وصعوبات في التنقل، مما يتطلب رعاية صحية مستمرة لكنها غير متوفرة بسهولة.

نقص الموارد المالية: محدودية الدخل تؤثر على قدرتها على تلبية احتياجاتها الأساسية مثل الغذاء

والأدوية.



●●●●●
شخصية المستخدم: خديجة
الاسم: خديجة

الشخصية الثالثة

الاحتياجات والأهداف:

مأوى آمن ومستقر: الحصول على مسكن يوفر لها الحماية والأمان بعيدًا عن المخاطر التي تواجهها في الشوارع.

رعاية صحية متواصلة: الوصول إلى خدمات صحية ورعاية منزلية تضمن استقرار حالتها الصحية.

دعم اجتماعي ونفسي: الحصول على زيارات دورية أو دعم من جهات مختصة لتخفيف شعورها بالوحدة وتحسين حالتها النفسية.

متابعة مستمرة: نظام متابعة يضمن رصد حالتها وتقديم الدعم اللازم بشكل منتظم.



شخصية المستخدم: خديجة

الاسم: خديجة

الشخصية الثالثة

كيف يمكن للتطبيق مساعدتها؟

الإبلاغ وتحديد الموقع: تمكين الجهات المختصة من معرفة موقعها فور تلقي بلاغ عنها عبر التطبيق مع ميزة تحديد الموقع الجغرافي لتقديم المساعدة الفورية.

تنسيق الخدمات: ربط التطبيق بين الجهات الحكومية والجمعيات الخيرية وخدمات الرعاية الصحية المنزلية لتوفير رعاية شاملة ومتكاملة.

دعم شامل: توفير قسم داخل التطبيق لعرض خدمات الدعم الصحي، النفسي، والمالي مع متابعة دورية لحالتها لضمان استمرارية الدعم.

حماية البيانات: التأكيد على سرية بياناتها واحترام خصوصيتها لتعزيز ثقتها في النظام.



●●●●● شخصية المستخدم: خديجة

الاسم: خديجة

الشخصية الثالثة

السياق النفسي والاجتماعي

تعاني خديجة من الوحدة والعزلة وتعيش في ظروف صعبة نتيجة عدم توفر مأوى ودعم أسري. تحتاج إلى نظام متكامل يوفر لها رعاية مستمرة وشاملة، يساعدتها في تحسين جودة حياتها وتأمين احتياجاتها الأساسية بالرغم من محدودية الموارد المتاحة لها.

الشخصية الرابعة

شخصية المبتخدم: محمد
الاسم: محمد

العمر: 45 سنة تقريبًا

الحالة الاجتماعية: يعيش في الشوارع، يعاني من اضطرابات نفسية شديدة، ولم يُعرف عنه تاريخ طبي أو اجتماعي مفصل بسبب تجزئة المعلومات حوله.

الخلفية: تعرض محمد لظروف حياتية قاسية أدت إلى تدهور صحته النفسية والاجتماعية. يعيش بلا مأوى ويواجه صعوبة في التواصل والتفاعل مع محيطه نتيجة اضطرابه النفسي، مما يجعله عرضة للمخاطر اليومية وعدم تلقي الدعم اللازم.

(Pain Points) التحديات والآلام

اضطرابات نفسية حادة: تؤثر على قدرته على الإدراك والتواصل مع الآخرين، مما يزيد من صعوبة تقييم حالته وتقديم العلاج المناسب.

غياب المأوى: يعيش في الشوارع بدون ملجأ يحميه من الظروف الجوية والمخاطر اليومية.

نقص المعلومات: عدم توفر بيانات دقيقة عنه يجعل من الصعب تتبعه وتقديم رعاية متكاملة، كما يُعيق جهود الجهات المختصة في تقديم الدعم الفوري.

وصمة اجتماعية: قد يواجه تهميشًا وتنمرًا نتيجة اضطرابه ومظهره، مما يزيد من عزله ويؤثر على فرص إعادة تأهيله.

●●●●●
شخصية المستخدم: محمد
الاسم: محمد

الشخصية الرابعة

الاحتياجات والأهداف:

مأوى آمن ومستقر: تأمين مكان يضمن له الحماية والاستقرار بعيدًا عن المخاطر.

دعم نفسي وعلاجي: توفير خدمات علاج نفسي متخصصة وإعادة تأهيل تدريجية تساعد على تحسين حالته العقلية.

متابعة ورصد دقيق: إنشاء ملف متابعة إلكتروني يجمع كل المعلومات المتوفرة عنه لتنسيق الجهود بين الجهات المختلفة.

تدخل سريع: إمكانية الإبلاغ عن موقعه عبر التطبيق مع خاصية تحديد الموقع الجغرافي لتقديم المساعدة الفورية.

الشخصية الرابعة

شخصية المستخدم: محمد

الاسم: محمد

كيف يمكن للتطبيق مساعدتها؟

الإبلاغ وتحديد الموقع: تمكين المواطنين أو الجهات المختصة من إرسال بلاغات فورية عن مكان وجوده باستخدام خاصية تحديد الموقع الجغرافي.

تنسيق الخدمات: ربط التطبيق بين الجهات الحكومية، الجمعيات الخيرية، وخدمات الصحة النفسية لتوفير دعم متكامل يشمل المأوى والعلاج والمتابعة.

إنشاء ملف متابعة: استخدام نظام إلكتروني لتجميع كافة المعلومات المتوفرة عنه ومتابعة حالته بشكل دوري لضمان تقديم الدعم المناسب رغم قلة البيانات المتاحة.

برامج إعادة التأهيل: تفعيل برامج تأهيل نفسي واجتماعي تساعد على استعادة بعض قدراته والتدرج في الاندماج مع المجتمع مع مراعاة خصوصيته وحالته الخاصة.

الشخصية الرابعة

●●●●●
شخصية المستخدم: محمد
الاسم: محمد

السياق النفسي والاجتماعي

يعيش محمد حالة من الفوضى النفسية والاجتماعية نتيجة الظروف الصعبة التي مرّ بها. تحتاج حالته إلى تدخل حساس وسريع يجمع بين تقديم المأوى، العلاج النفسي، وإعادة التأهيل الاجتماعي لضمان توفير بيئة داعمة تعيد له الأمل وتمنحه فرصة لتحسين وضعه التدريجي.



Thank you

