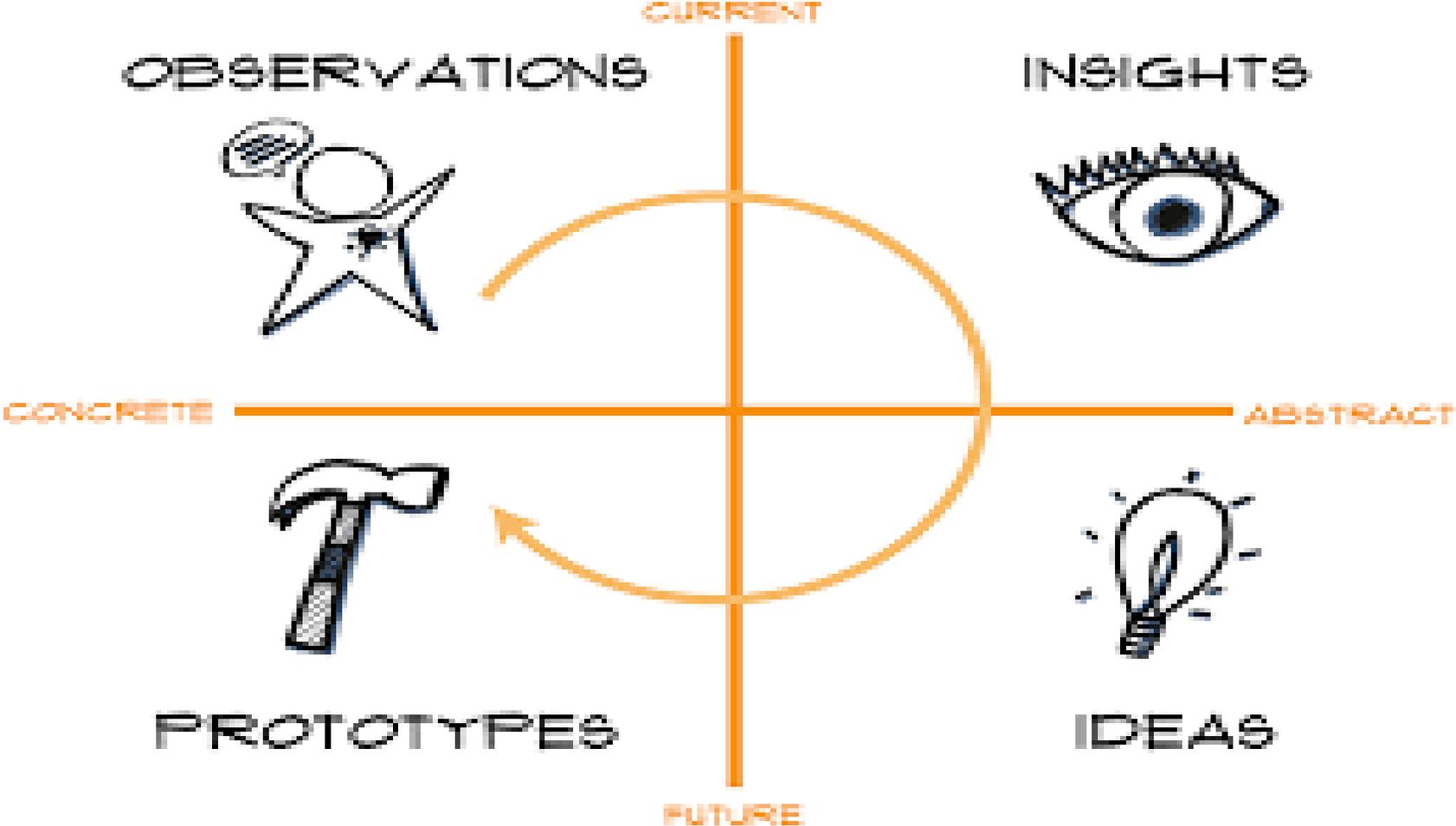


# أدوات التعاطف: الملاحظة والمقابلة TD 02

Dr/Nawel Brahimi

# الملاحظة



# لماذا نلاحظ؟

في التفكير التصميمي، هذه هي أغراض الملاحظة:

- ▶ اكتساب التعاطف
- ▶ جمع المعلومات حول احتياجات المستخدم
- ▶ الكشف عن مجالات العمل الحالية
- ▶ تحديد الافتراضات والمجالات التي قد ترغب في جمع بيانات إضافية فيها

The Stanford D.School has developed a method called What? | How? | Why? that you can use during an observation session

WHAT?	HOW?	WHY?
Write down what you observe.	Write down how the customer is doing it.	Write down why they are doing it this way. (Make a guess.)

# ما هي طريقة P.O.E.M.S

P



- **People:** Who are involved? (e.g. commuters, street vendors, office workers, children, motorists, delivery men, etc.) What roles do they play? How are the people engaging with each other? How are they related? What is the relationship? What is the social context?

O



- **Objects:** What artifacts are important? (e.g. bus stops, signage, traffic lights, benches, etc.) What roles do they play? How are people engaging with the objects, and with their surrounding? What is interaction? How does the object influence people's behavior?

E



- **Environment:** Where is the action taking place? (e.g. public bus, road side, government office, garden, etc.) What is happening? What are the people doing? How do the people behave in this environment? How does the environment influence people's behavior? What is the mood? Ambience?

M



- **Messages & Media:** What are the messages and communication media used? (e.g. signage, online materials, posters, apps, etc.) What roles do they play?

S



- **Services:** What are the services and support systems provided? (e.g. registration, library services, hands-on guide, online booking, etc.)

- ▶ هي نشاط يمكن تضمينه في التفكير التصميمي. يستخدم لإجراء دراسات حول الأشخاص والأشياء والبيئة والرسائل والخدمات في سياق محدد للغاية.
- ▶ إطار مراقبة يسمح للباحث المراقب بفهم العناصر الخمسة بشكل مستقل أثناء دراستها في نظام متماسك. باستخدام P.O.E.M.S، يمكنك مراقبة والتعرف على الخدمات والأخبار والأشخاص والبيئة المرتبطة معًا في سياق أوسع.
- ▶ في الواقع، تعتبر طريقة المراقبة أساسية لاستكشاف المستخدمين، فهي تساعدك على الحصول على أفكار أكثر وضوحًا عند تنظيم ورش عمل التفكير. إنها أيضًا أداة فعالة تساعدك على استهداف احتياجات مستخدميك

## Field Observation Preparation

Before embarking on your field observation, ensure the team has a well thought out plan as outlined below:

**1. Who & Where to Observe?** (Think about the profile of your target group(s))



**2. What are different roles of your team members?** (Interviewer, Observer, Note Takers)



**3. What to Observe and learn?** (Think about the issues, concerns your target group may have)



**4. Inventory check before setting off** (Observation list, report, template, camera, pen etc.)



# ما هي مقابلة المستخدم العميق ؟

- ▶ مقابلة المستخدم العميقة هي فن محادثة لاستنباط القصص والكشف عن رؤى المستخدمين العميقة واحتياجاتهم
- ▶ - الاحتياجات الكامنة وغير الملباة من خلال فهم المستخدمين "؛

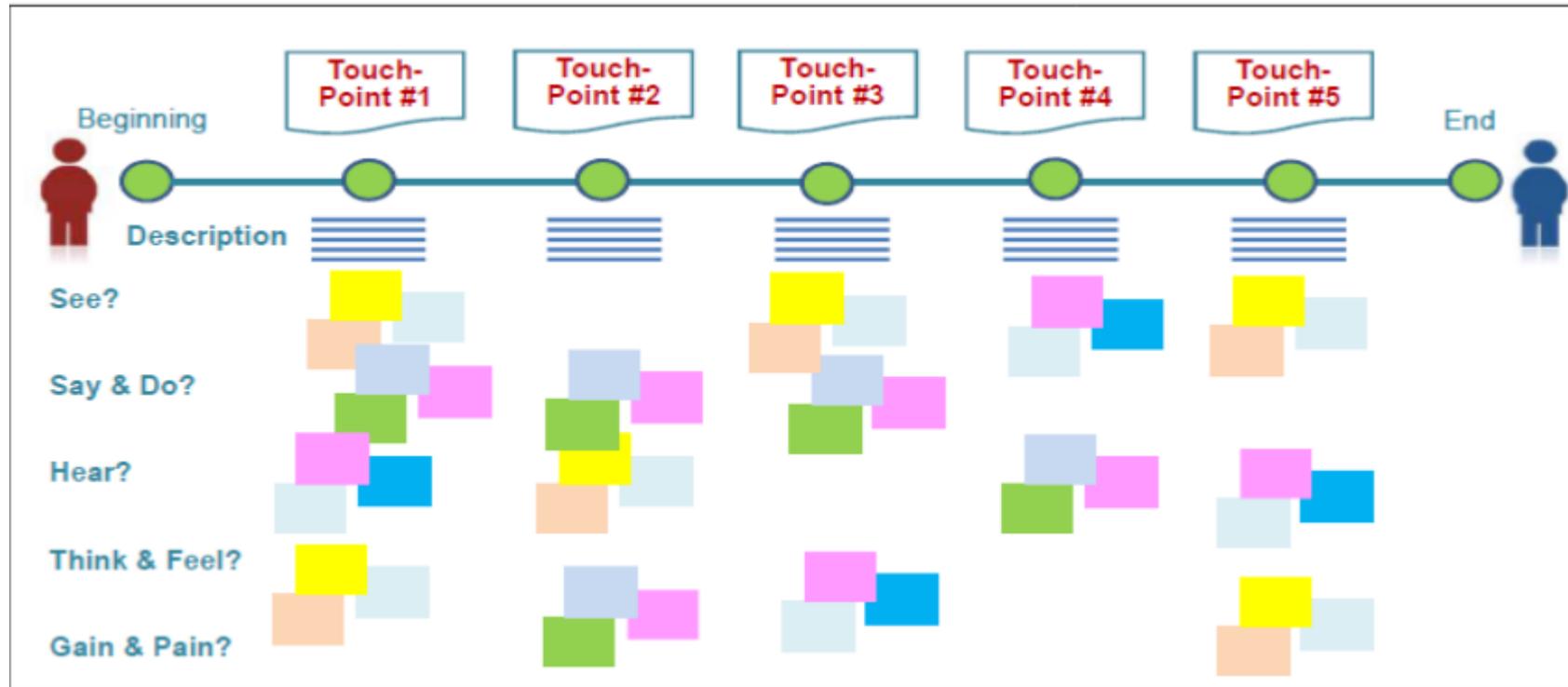


# Interview for Empathy

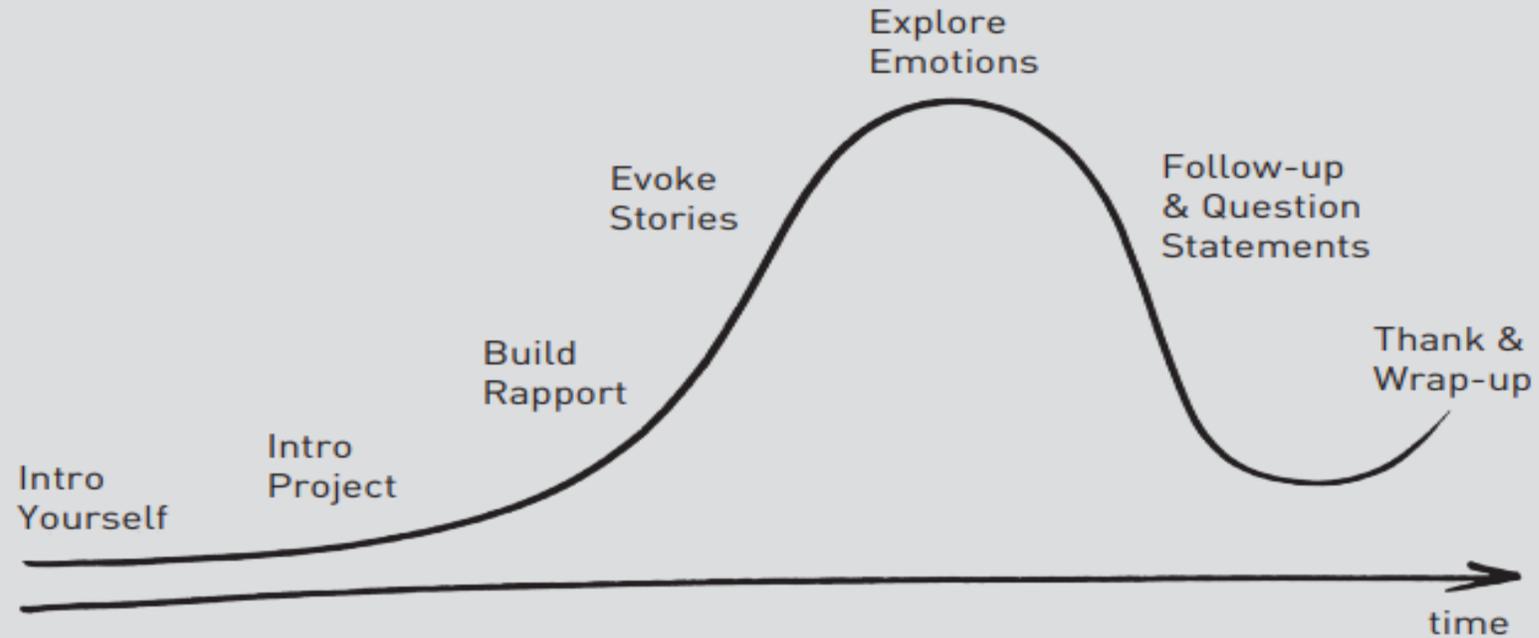
## ما يمكنك فعله بالأداة:

- ▶ اكتسب فهمًا جيدًا لاحتياجات المستخدم وعواطفه ودوافعه وطرق تفكيره.
- ▶ اكتسب رؤى غير مرئية في رؤية سطحية، مثل الإحباط والدوافع الأعمق للمستخدم.
- ▶ في سياق الاستخدام، اكتشف تسلسل المهام الذي يتعين على المستخدم القيام به والنموذج العقلي الذي يعتمد عليه.
- ▶ التحقق من صحة المعلومات المكتسبة بالفعل واكتساب رؤى جديدة.
- ▶ وضع أساس جيد للمناقشات مع فريق التفكير التصميمي

# خريطة العميل المبسطة



## *Anatomy of an interview*



# هناك خمسة أنشطة رئيسية لإجراء مقابلة مع المستخدم :

- ▶ 1. اسأل - طرح الأسئلة الصحيحة (اطرح أسئلة استقصائية مفتوحة)،
- ▶ 2. استمع - استمع إلى معنى أعمق، والاستماع بهدف (الاستماع التعاطفي - الاستماع بكل الحواس - وتساءل لماذا هذا مهم)،
- ▶ 3. الملاحظة - المراقبة بكل الحواس،
- ▶ 4. المنطق - جعل الاستدلال للحصول على الوضوح،
- ▶ 5. سجل - سجل كل شيء حرفيًا.

## بعد المقابلة

- ▶ إجراء استخلاص المعلومات بعد إجراء المقابلات مباشرة بعد كل جلسة من جلسات المقابلة.
- ▶ استخدم نموذج مناقشة ما بعد المقابلة (مرفق) لتلخيص ما سمعته أثناء المقابلة وتطوير فهم مشترك حول المستخدم الذي تمت مقابله.
- ▶ إجراء عرض لاستخلاص المعلومات للفريق بعد إجراء المقابلات. استخدم نماذج العرض التقديمي بعد المقابلة

## SUMMARY PROFILE OF INTERVIEWEE: Sonam Yangden (Future Student )



**Gender:** Female  
**Age Range:** 20-23 years  
**Profession:** Unemployed/Fresh graduate  
**Education Background:** Bachelor in Arts  
Major in International Relations and Minor in  
Media Communications  
**Family:** unmarried, lives with parents .

**Hob**  
watch  
**Brie**  
Web  
and the  
the I  
sele  
She  
new  
pers  
sun.

## UNDERSTANDING THE INTERVIEWEE: Sonam Yangden (Future Student)

### Goals/Motivation:

Her goal in life is to be positive, earn good money, meet right partner and have a comfortable life.

Her family is her motivation in life and want to do good and make them proud. Her motivation to learning comes from:  
- desire to communicate effectively, be competitive and be in the presence, and not appear stupid and dumb.

### Current Experience:

College was her best learning experience and made her to grow as person.

Her learning experiences are enhanced by:

- Self learning through research and assignments
- Good interactions, shorts classes, fewer students,
- when appreciated through praises.

### 3 most memorable things about the interview:

- Open to share her stories,
- Quite clear and frank: is sharing her dislikes, and
- Confidence level was quite high for fresh graduate.

### Aspirations:

She aspires to become strong and independent person with identity and be able to raise opinions, and have freedom to do things for her own rather than being told to.

### Challenges or Pain-points:

She gets frustrated when she is being suppressed to raise her opinions.  
Inability comprehend relationship with men as they think differently.

### User Insights or Deep Needs:

She is a person who likes freedom to do things on her own and doesn't like to be directed.