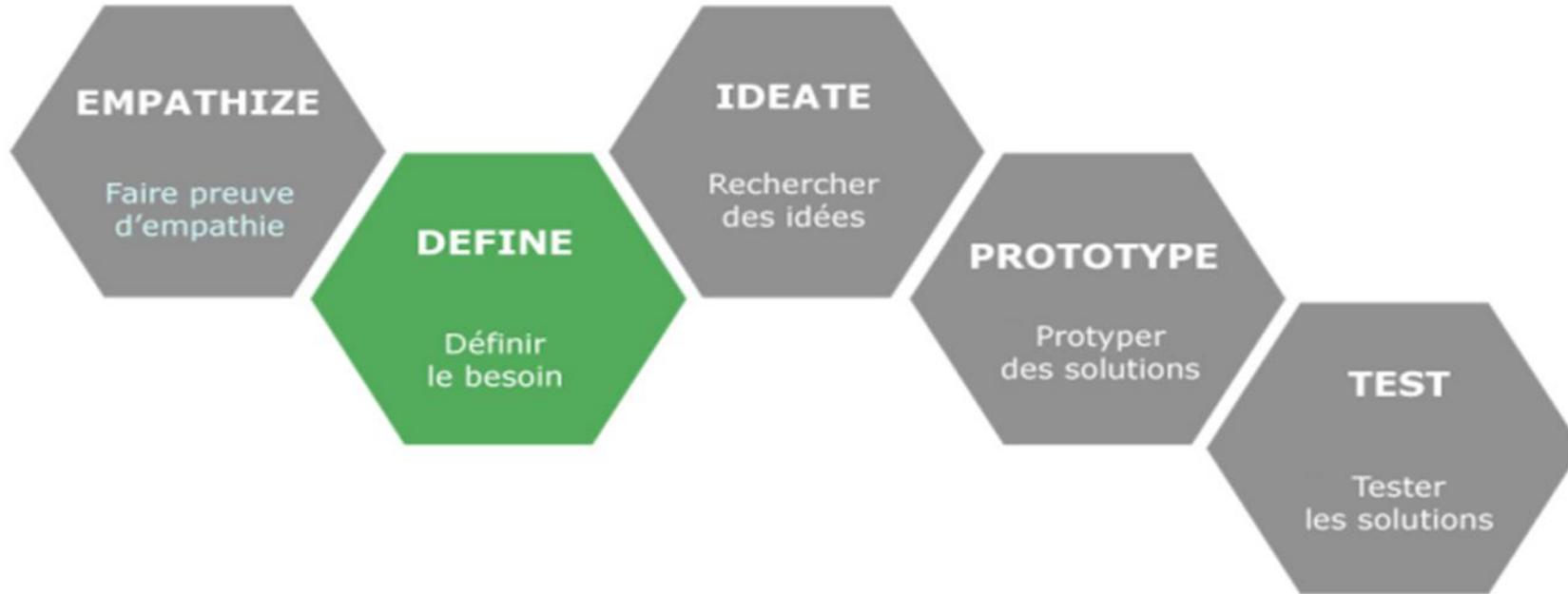


تحديد المشكل



بمجرد الانتهاء من مرحلة التعاطف، يمكن الانتقال تحديد المشكلة التي يحتاج المستخدمون إلى حلها

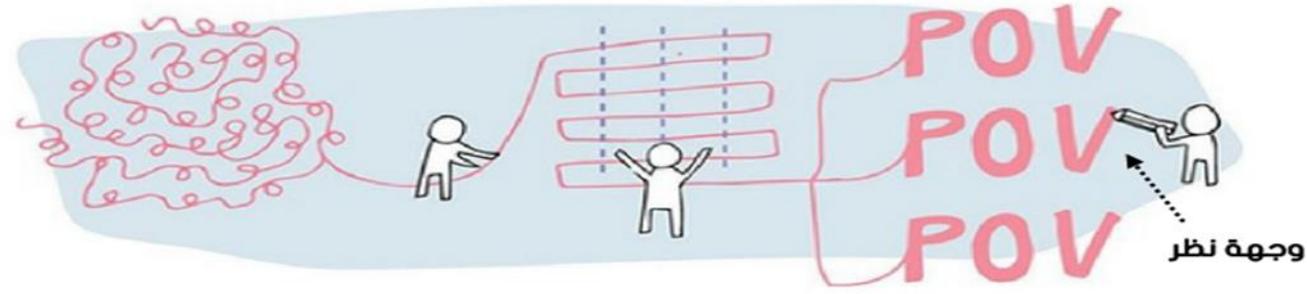
يمكن وصف العلاقة بين مراحل التعاطف والتعريف على أفضل وجه من حيث التحليل والتوليف. في مرحلة التعاطف، نستخدم التحليل لتقسيم كل ما نلاحظه ونكتشفه عن مستخدمينا إلى مكونات أصغر وأكثر قابلية

في مرحلة التعريف، نعيد تجميع هذه المكونات معًا، ونجمع النتائج التي توصلنا إليها لإنشاء صورة شاملة مفصلة.



لماذا مرحلة التعريف مهمة جدا ؟

- سيقود بيان المشكلة الهادف والقابل للتنفيذ إلى الاتجاه الصحيح، مما يساعد على بدء عملية التفكير
- يحدد بيان المشكلة الفجوة بين الحالة الحالية (أي المشكلة) والحالة المرجوة (أي الهدف) للعملية أو المنتج. في سياق التصميم، يمكنك التفكير في مشكلة المستخدم على أنها حاجة غير ملبأة. من خلال تصميم حل يلبي هذه الحاجة، يمكنك إرضاء المستخدم وضمان تجربة مستخدم ممتعة
- تساعد هذه المرحلة أيضا على تعريف المشكلة بأكثر الطرق فائدة: إذ ينبغي أن تكون واسعة النطاق ولكنها ليست غامضة وضيقة للغاية ولكنها ليست محدودة للغاية. من الأفضل تقطير مشكلتك في بيان واحد



1. تفكيك المشكلات المُحددة الى جذورها باستخدام اداة زهرة اللوتس.
2. ذكر كل المعلومات في جملة واحدة باستخدام بيان تأطير المشكلة.
3. تحديد وجهة نظرك.

الخطوة 1: تحديد عناصر بيان المشكلة

سيكون أول شيء هو تحديد العناصر الرئيسية للمشكلة وهي:

- **المستخدم:** يمكنك تحديده بإحدى التقنيات الموضحة في مرحلة التعاطف. على وجه الخصوص الشخصية Persona أو بطاقة التعاطف.
- **الحاجة:** الاحتياجات الأساسية للمستخدم.
- **اكتشف** قم بتقريب اكتشافاتك وتولييفها بطريقة تفتح طرق التصميم.
- إحدى طرق القيام بذلك هي إكمال جملة الحفرة التي قدمها: d.school
- [المستخدم] يحتاج إلى [حاجة] لأن [اكتشف].
- مثال: أنا، وهي أم 2 فتیان تتراوح أعمارهم بين 3 و 7، تحتاج إلى الشعور بالأمان لإعالة أسرتها، لأن حضور محلات السوبر ماركت المكتظة يزيد من خطر التلوث بفيروس كورونا، المنتشر في مدينتها

الخطوة 2: أعد صياغة المشكلة

بعد تحديد العناصر، أصبحنا الآن قادرين على إعادة صياغة المشكلة من أجل إيجاد الحلول.

لهذا، يمكننا استخدام الأسئلة «كيف يمكننا ذلك؟» (كيف يمكننا ذلك؟) (HMW).

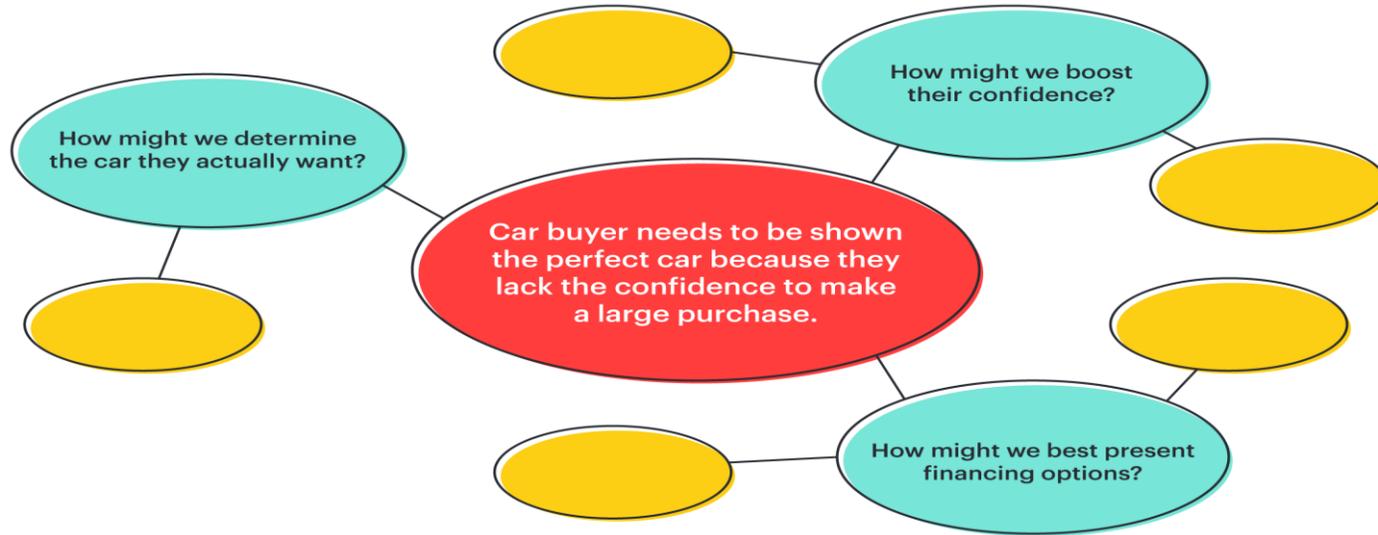
من الضروري صياغة أكثر من سؤال «كيف يمكننا؟» من أجل تحليل المشكلة من زوايا مختلفة.

دعونا نستخدم مثال أنا لصياغة أسئلة HMW: “how might we?”

كيف يمكننا القضاء على مخاطر التلوث في محلات السوبر ماركت؟

كيف يمكننا إبقاء «المشترين» منفصلين عن بعضهم البعض في محلات السوبر ماركت ؟
كيف يمكننا زيادة الشعور بالأمان لدى المشترين في محلات السوبر ماركت ؟
كيف يمكننا تصميم حل إمداد آمن ضد التلوث بالفيروسات من نفس نوع الانتشار مثل Covid-19؟

لتكون قادرًا على توليد المزيد من «كيف يمكننا؟» ومساعدتنا على التفكير خارج الصندوق،



تضخيم ما هو جيد
التخلص مما يزعج
استكشاف الوضع العكسي
ركز على المشاعر
فكر في الوضع المتطرف

من خلال الإجابة على بعض الأسئلة الأساسية، يمكنك صياغة تعريف أفضل لمشكلتك

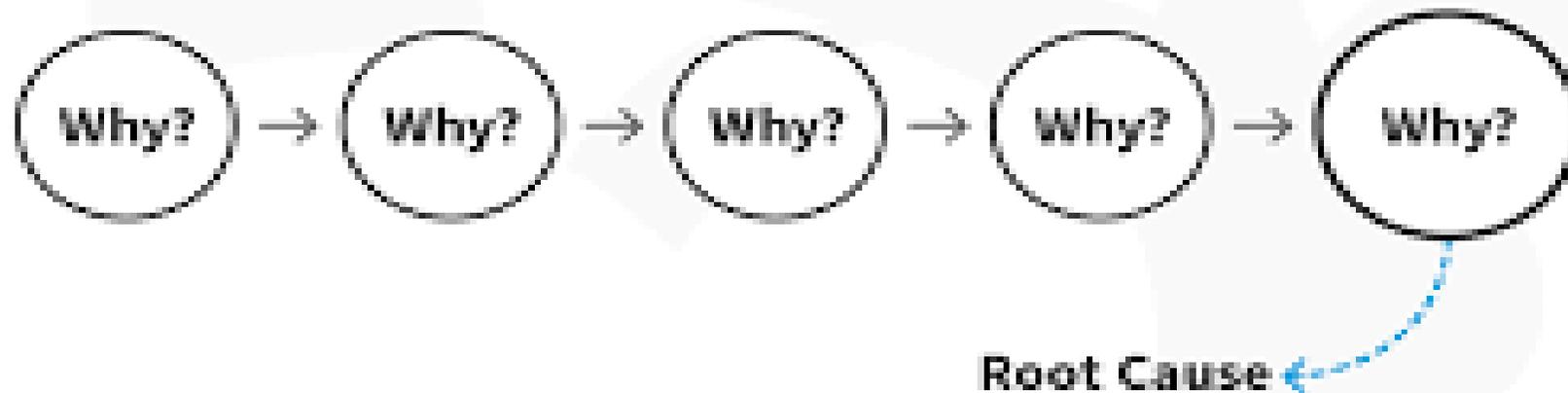
Problem Statement Template

Who?	Who has the problem...
What?	What is the problem...
When?	When / where does the problem occur...
Why?	Why is it important to address for the customer...

Make:Iterate

Use the 5 Whys

The 5 Whys Method



Example

Problem

Patients don't attend their doctor appointment



Why

The appointment message doesn't alert them before the doctor session



Why

The messages don't have an alert feature



Why

The system doesn't allow repeated messages or link appointment to patient's calendar



Why

The system doesn't include an alerting or follow-up feature