

# 1Problem 1Day主题活动

## 便民出行，做多一点，再多一点

one problem one day | Hangzhou | June 14th, 2014

### 缘起：

最初的想法来源于两句话：设计是解决人的问题，而不是解决产品的问题（Design is about solving problems that humans have, not problems that products have）通常，我们更缺少的是发现正确问题的方法而不是解决问题的方法综合来讲，就是我们如何能更好地发现人（与物或人与人之间）的问题呢？于是，本次活动应运而生。

1 Day 1 Problem，顾名思义，就是用一天时间发现并解决一个问题。活动灵感及形式均借鉴50 days 50 problems，到一个陌生的地方或者从一个不那么熟悉的领域开始这个活动，也许更容易鄙弃一些固有思维和模式；而越是普通或越是常规的地方，更容易发现一些我们忽略的内容。所以，在一开始挑选活动地点时选取了生活中的场景----乘坐交通工具。

### 参与人员：

茶茶、苗甲、妄言、石头（组长）、Fly

## 活动安排：

- 6.9 报名截止&确定参与人员
- 6.10 建立qq讨论组和微信群
- 6.11-6.13 在线讨论（分组&分工&讨论主题&整天行程安排）
- 6.14 全天活动
- 09:30 地铁口集合&猜人游戏&发书仪式  
（熬夜看完荷兰大胜西班牙比赛，同学们还赶来参加活动，真是万分感谢！）
- 09:30-12:00 观察
- 12:00-13:30 聚餐&上午review
- 13:30-15:00 观察（查漏补缺）
- 15:00-16:00 汇总观察结果&讨论及定义问题&筛选问题
- 16:00-18:30 聚餐（欢迎北京来的同学Aimee）
- 18:30-19:30 讨论解决方案&原型制作

## 观察：

粗略划分的话，观察可以分两种，一个是定性层面的，以发现问题为主；一种是定量层面的，用来验证问题真实性，确认问题的严重性。本次我们是以发现问题为主，所以没有限定具体的问题和形式，而是大家各自去找感兴趣的内容。

整个活动的观察环节走下来，最重要的几点如下：

**观察一定要中立，不要带预设**

**观察一定要将所有的“点”串成“线”甚至形成“面”**

如果只是看到问题的表面而不深入挖掘，看到问题，但没有看到问题的本质，很容易得出误导性的结论。参考如下案例

-----我是案例分割线-----

观察结果：很多人都会跑来询问站在地铁站台旁的一个工作人员“去xx是在这里坐吗？”，而工作人员站着的地方正对面就有列车路线

结论：此处的路线指示不够明显也不够清晰

-----我是案例分割线-----

如果观察到此结束（只观察了一个细微的点），很容易“只知其一不知其二”，从而无法锁定真正的问题。观察一定要将所有的“点”串成“线”甚至形成“面”，要把整个故事讲完整，在故事和环境里重新体会一个特定用户面临的问题。

## 观察：

所以，真正的观察至少需要做到下面这样

-----我是案例补充线-----

补充观察：

这些人是从哪个方向来的？手扶电梯？直达电梯？站台另一边？他们是本地人还是游客？他们都在什么时候观察周围环境寻找指示？同时在他们视野内的有什么指示？在没有工作人员的情况下，人们问路或者找路的过程是怎么样的？.....

问路之前都在做什么？刚到站台？在站台上转了一圈？刚问过其他人？看了很长时间的路线图.....

问路前和后表情如何？迷茫？满意？.....

每个人都是怎么问路的？去xx站？去xx方向？我想去xx，怎么坐车？.....

工作人员是如何答复的？

问路之后又做了什么？

.....  
结论：无法得出具体结论，需根据具体结果而定。（这里更多的是要把用户真正的痛点提炼出来，比如说如果他们只是想得到一个确认，还是他们真的没法在现有的信息里找到自己需要的内容）

-----我是案例补充线-----

## 观察就只是观察，不要轻易下结论，或立马想解决方案

Designer最容易陷入的误区是看到问题马上想方案。解决问题固然重要，但是解决问题的前提是找到问题、找准问题、找对问题。结合第2点，我们知道在观察这个阶段想很好的定义问题，是一件不那么容易的事情。如果不能保证发现的问题是核心的，那么想到的解决方案其实也是无效的

## 观察要五感并用，而不仅仅只是看

视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉在观察过程中一定要全部动用起来，光看是完全不够的

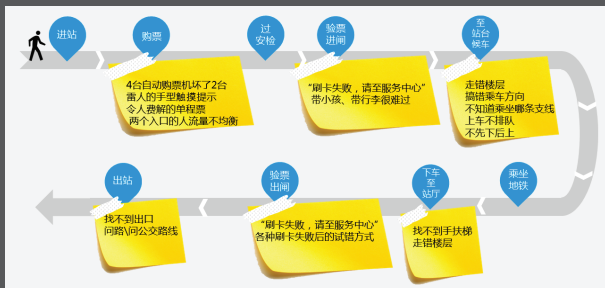
养成随时记录（文本、照片、视频等各种形式都可以）的习惯。

## 洞察：

这个环节可以用两个词来概括：讲故事、激烈

### 通过故事还原语境

检验大家观察得如何的一个方法是，是否能将整个过程用讲故事的方式叙述出来。旁边的人以提问的方式来确认这个问题的细节以及完整度。故事讲得越细，越能接近问题的本质，找到问题的症结。



## 洞察

有效的信息传达需要在乘客的时间压力下完成

现有问题主要体现在以下两方面

1. 乘客在通过闸机的时候有时间压力，不由自主想要快速通过，而现有的闸机提示在这个极短的时间之内不能有效传递想表达的信息。
2. 出闸时的提示分别针对持有单程票和交通卡乘客，乘客会在出闸时按照第一个注意到的提示做机械反应，而在遇到阻碍之前不会主动思考。

## 原型：

通过前一阶段对这个问题的细化和深入分析后，我们决定主要关注第一方面的问题：

采取有效的传达手段，防止错误发生  
提前闸机与乘客交互时机，增加学习时间

下面两个方案主要简单的呈现一些讨论的想法：



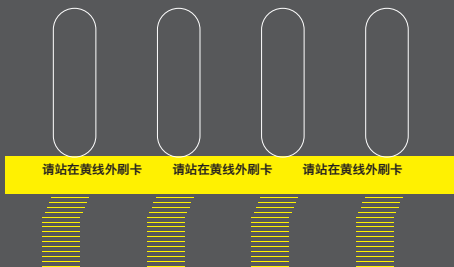
方案1

方案1：

在不改变现有的车站设施情况下，通过视觉的提示，使人们自然的在黄线停顿，减少人们通过黄线时的错误几率。

方案2：

通过视觉引导，以及地面凸起，让人们更准确的识别闸机和对应的通道，减少人们出闸时走错误通道的机会。



方案2

## 七嘴八舌：

【本次活动最大的遗憾】没有时间在做好原型后再系统做一次总结

【本次活动最大的收获】认识了新朋友，通过实践学习

【本次活动最大的阵容】香港、北京、杭州三地人员齐聚

石头：活动上从总体安排来看，还是有点紧张，主要是花了过多时间去找问题。问题如果更聚焦一点的话，可能会效果更好一些。下次我们可以尝试提前指定具体的问题，一个大家常见的有一定的理解的问题，先做一个比较深入的讨论和思考，稍微研究一些资料，然后找到具体的环境做观察。

周六一整天对于很多人来说并不是最佳时间，而且有世界杯的干扰。

这种习惯可以不限定于多人参与的活动，也可以是个人单独的一个发现。分享的模式我们可以提供一个模式，分别列出研究的问题，问题中观察到的问题，痛点有哪些，分别对某些人都有些什么影响，针对这个问题提出了什么解决方案，方案的实施是什么。按照这个来做的话，可以大家自己灵活安排时间。大家可以分别在自己的城市研究这个问题，然后大家也可以做一个汇总。这些研究的结果可以再分享出来，我觉得也是个可行的方案。

有意识的增加大家交流的机会和时间，更多的融合学习的元素，主要目的不是出方案，而是能够成长，思考。