



授業用ポータルサイト
https://e-sahf.jp/ps



問題解決の思考法

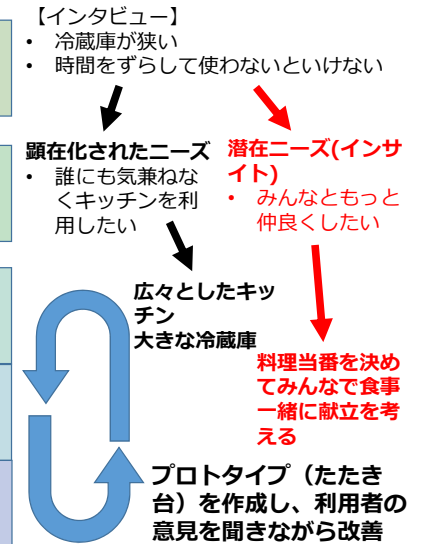
第5回 デザイン思考(2)



デザイン思考の流れ

例：ドミトリーのキッチンについて考える。

共感	インタビューや観察、体験を通して利用者の実態、ニーズの把握
問題定義	ユーザの持つ本質的な悩みや言語化されないニーズの検討
創造	解決するためのアイデアを出す
プロトタイプ	アイデアを試作して形にする
テスト	ユーザの評価を得る



デザイン思考 検討テーマ

- ・ 学内で学修をしている人へのインタビューを通して、よりよい学修空間を作るためのアイデアを検討する。

よりよい学修空間の考え方

- 場所はどこでもよい
 - ・ 既存の学修空間の改善
 - ・ 学内の特定の場所を活用
 - ・ 学外の特定の場所を活用
 - ・ 新たに建物を建てる



STEPI：共感

- ・ インタビューや観察、体験を通して、ユーザと同じ状況で考え、感じ、ユーザの思考や感情を理解できるようにする（ユーザの考えに共感する）
- ・ これにより、ユーザが感じている課題やニーズを引き出す（ユーザを理解する）

観察	「何をしているか」「どのようにしているか」「なぜしているか（推測）」を記録。 偏見を取り除き、すべてに疑問を持ち、決めつけず、想像の中で相手に歩み寄る
インタビュー	どのようなことを考え、感じているのかという感情的な側面の理解につながるよう、「なぜ」を繰り返しながら話を聞く
体験	ユーザと同じ環境に身をおき、同じように作業をしたり、同じ時間を過ごすことでユーザーの行動や気持ちを理解する



インタビューの方法

- ユーザのニーズや課題を引き出すことにこだわらない
日頃の行動や考え方・価値観を引き出し、ニーズや課題を洞察。
-
- ① 「なぜ?なぜ?」と掘り下げる
 - ② 簡潔な質問をする (回答者の混乱を避ける)
 - ③ 「はい」「いいえ」で終わる質問はしない
 - ④ 物語を引き出す (その人の見方・考え方の把握)
 - ⑤ 矛盾を意識 (発言と行動の異なる面に着目)
 - ⑥ 非言語情報にも注目
 - ⑦ 中立的に質問 (〇~をどう思いますか/×~っていいですね)
 - ⑧ 記録する (質問担当と記録担当)
-



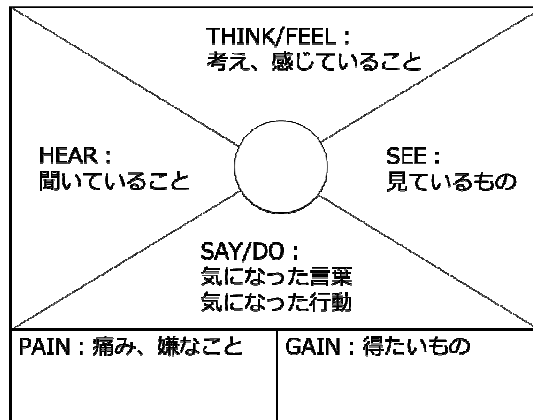
課題① 学修スペースを題材としたインタビュー

- 教員によるインタビューを実施
- その後、追加で質問したいことを皆さんから質問
- 驚いた点、関心を持った点をできる限り多くメモしておく



作業② 情報整理

- インタビュー結果に基づき、驚いた点や気づいた点を付箋に1つずつ書く
- 内容に応じて6つに分類する (共感マップ)



本授業で使用する共感マップ

第1段階：インタビュー対象者から特に関心を持った人を1名以上選び、インタビュー内容を付箋に書きだし、以下の6つに分類する (対象者ごとに作成)。

SAY : 話していたことで気になったこと	THINK : 何を考えているか
DO : 行動、態度で気になったこと	FEEL : どのようなことを感じているか
PAIN : ストレスや不安を感じていること、気にしていること	GAIN : 得たこと、できたこと、望んでいること

すべてSAYに書いてしまいがち
GAINとTHINK/FEELの区別が曖昧 } 思考の整理が目的。
あまり気にしない



本授業で使用する共感マップ

第2段階：観察や体験の結果を踏まえ、赤字の部分で推測する（＝共感）

SAY ：話していたことで気になったこと	THINK ：何を考えているか
DO ：行動、態度で気になったこと	FEEL ：どのようなことを感じているか
PAIN ：ストレスや不安を感じていること、気にしていること	GAIN ：得たこと、できたこと、望んでいること 推測したものは赤字で書き、他と区別できるようにする

インタビューですべてを語っているとは限らない。大学で学ぶメリット、その学修スペースを用いるメリットや困りごとについて、インタビューを受けた学生の気持ちに寄り添いながら洞察する。



インタビュー結果を分類した後で

例：「話しながら勉強できるが周囲がうるさいと感じるときもある」という話（THINK）について

→そのまま受け止めると、「もう少し静かにしてほしい」が顕在的ニーズ（PAIN）

○矛盾に着目すると潜在的ニーズが見えてくる

・周囲がうるさいと感じるにも関わらず、なぜそこで勉強するのか（デメリットを上回るメリットがある？）

→自分もうるさいので、周囲がうるさい方が引け目を感じなくてよい（GAIN）とか

→うるさい中でも勉強をしている自分を他者に見せて優越感に浸りたい（GAIN）等の潜在的ニーズがあるかも



出席課題

- 以下のテーマについて、指定のWebページに回答する
- ① インタビューを聞いて、特に驚いた点や関心を持った点を報告せよ。
- ② インタビューで出てきた**顕在的なニーズ**のうち、特に関心を持ったものについて報告せよ。

授業用ポータルサイト
<https://e-sahf.jp/ps>



授業外課題

- 本日のインタビュー結果と、前回の授業外課題で実施した観察・体験を踏まえ、インタビュー対象者の持つ、学内の学修スペースに対する潜在的なニーズを検討する
- ポータルサイトの第5回の授業外課題にて、自分の意見を述べる（**期限：5月14日（火）12時まで**）
第6回授業：②クラス 5/15（水）5限（補講日）
①クラス 5/23（木）5限

※単なる思いつきでなく、これまで入手した情報を活用して説明する（授業外課題では潜在的ニーズを、それが潜在的ニーズであると考え理由を示しながら説明する）。次回は各自の考えをグループ内で共有し、意見を整理する。