

# Формиране и решаване на проблем

## Задача

### Описание:

В основата на дефинирането на всеки проблем се крие с превръщането на проблемите във възможности. Също така правилното дефиниране ще ви помогне да подобрите отношението си към проблема и възможните решения. Освен това, в моментите в които не сте наясно относно някои решения, коректно дефинираният проблем ще ви покаже правилния път.

За това нека да се опитаме да дефинираме конкретен проблем по вече изграден процес.

### Първа стъпка:

Напишете на един лист своя проблем. Той трябва да бъде кратък и лесен за запомняне, едно-единствено изречение, което дефинира проблема, който искате да решите.

Например: “Производителите на сладолед не могат да продават и доставят сладолед онлайн.” Или първокурсниците имат проблем с намирането на залите в кампуса. Не забравяйте обаче, че на този етап вашият проблем е просто предположение, което трябва да бъде потвърдено.

### Втората стъпка

Представете своя проблем като въпрос или по-конкретно използвайки формата „Как можем да“.

Например: “Как можем да помогнем на производителите на сладолед да продават и доставят сладолед?” Внимавайте да не дефинирате въпроса си твърде обширно или пък прекалено конкретно, например “Как можем да изградим система за онлайн продажби, в която поръчките да се приемат и доставят до 2мин.” (този пример е твърде конкретен) или “Как можем да подобрим бизнеса на производителите на сладолед” (твърде общо).

### Третата стъпка

Определете въздействието или резултата, който бихте искали да постигнете с решаването на този проблем.

Например: “Искаме да помогнем на производителите на сладолед да продават стоката си в условията на пандемия.”

### Четвъртата стъпка

Помислете и напишете възможните решения на вашия проблем. И тук имайте предвид, че разбирането ви за проблема може също да се промени, когато всъщност имате реални данни за вашите потребители. Затова не се тревожете, че трябва да

познаете правилното решение на този етап - в реалния живот, най-вероятно ще се налага да си промените стратегията няколко пъти.

Например: "Създаване на мрежа от продавачи на сладолед, които имат хладилни чанти и отговарят за конкретен район от града. Така в рамките на няколко минути, ще може да се достави продукта, преди да се е разтопил."

### **Петата стъпка**

Напишете някои от ограниченията, които биха могли да възникнат при изпълнението на решенията, които дефинирахте в предната стъпка.

Например: "Ще изисква много средства изграждането на такава мрежа." Или "Ще е нужно да се изгради софтуер, който да синхронизира всички поръчки и продавачи."

### **Шестата и последна стъпка**

Погледнете отстрани дали решението на проблема ви не е прекалено налудничаво. Ако е така върнете се към стъпка две и предефинирайте "Как можем да..." въпроса си, след като вече знаете някои от ограниченията, които имате. Съвсем нормално е, ако се налага да се върнете назад, в крайна сметка това не е линеен процес.

### **Стъпка 7 (по желание)**

Споделете проблема, които сте избрали с някой състудент и го помолете да ви сподели неговото решение без да минава през същия процес. Направете съпоставка, колко по-лесно хората са готови, да дадат крайно решение, без да са помислили за всички ограничения и възможности, които има този проблем.

Това трябва да ви показва, че следването на добре дефиниран процес, може да ви помогне да откриете правилно проблемите на вашите потребители и да им предложите решения, които да са в тяхна полза.