الإصدار الثاني · مراجعة 11 نوفمبر 2026 · 8/12

# استخدم الأسئلة لتوليد الأفكار واستكشاف الفرص

**بنهاية هذا الدليل ستتمكن من**

إنتاج أطر بديلة للمشكلة وتحويل فكرة إلى اختبار محدود.

**ما تحتاج إليه**

مهمة مستخدم أو عميل محددة، وملاحظات عن الصعوبة، وقيود مؤثرة.

يفتح سؤال «كيف نختصر نموذج العرض؟» باب تعديل المستند. ويفتح سؤال «كيف يجد المشتري المعلومات اللازمة لقراره؟» باب تغيير التنظيم أو التوقيت أو الحوار أو المستند نفسه. قد يفيد السؤالان، لكنهما يتيحان مجالين مختلفين للعمل.

تبدأ أسئلة الابتكار بمراجعة الإطار: من يريد تحقيق ماذا؟ وأين تظهر الصعوبة؟ وأي افتراضات اختارت النهج الحالي؟ ولا تعني إعادة التأطير تجاهل الأدلة؛ بل تقديم فهم آخر مفيد للموقف الملحوظ نفسه.

افهم · طبّق

## أعد تأطير المهمة واختبر افتراضًا حاسمًا

**مهمة ملحوظة واحدة ← أربع عدسات للتأطير**

**الشخص**
مهمة من أغفلنا؟

**النتيجة**
ماذا يريد العميل أن يحقق؟

**القيد**
أي حد حقيقي وأي حد عادة؟

**التوقيت**
هل نعالج الصعوبة مبكرًا؟

أداة تعليمية أصلية من تبيان. المثال توضيحي ولا يعرض نتائج ميدانية مرصودة.

ينبغي أن توضح إعادة التأطير المهمة الملحوظة. انتقل من مناهج مختلفة إلى الافتراض الذي يحتاج إلى اختبار مفيد الآن.

**شرح نصّي للرسم**
أعد تأطير المهمة واختبر افتراضًا حاسمًا
مهمة ملحوظة واحدة ← أربع عدسات للتأطير
الشخص
مهمة من أغفلنا؟
النتيجة
ماذا يريد العميل أن يحقق؟

القيد
أي حد حقيقي وأي حد عادة؟
التوقيت
هل نعالج الصعوبة مبكرًا؟
أداة تعليمية أصلية من تبيان. المثال توضيحي ولا يعرض نتائج ميدانية مرصودة.

# الحالة والتطبيق والتصحيح

# أعد تأطير مهمة تهيئة العميل

**حالة تعليمية افتراضية.** يتلقى عميل نماء الجديد رسالة ترحيب ونموذج إعداد. وفي ثلاث محاولات تتبّع مختلفة، لم يستطع عميلان تحديد من يؤكد موعد الإعداد في الأسبوع الأول. تثير الحزمة سؤالًا تصميميًا، ولا تقدّر شيوع المشكلة.

| الإطار | سؤال العمل | نهج مختلف |
|---|---|---|
| المستند | كيف يجد العميل جهة تأكيد الموعد في رسالة الترحيب؟ | وضع اسم المسؤول والخطوة التالية بجانب حقل الموعد. |
| التنسيق | كيف يؤكد العميل ومنسّق التنفيذ الموعد معًا؟ | مكالمة تأكيد قصيرة قبل بدء الإعداد. |
| وضوح حالة القرار | كيف يرى الطرفان ما إذا كان الموعد مقترحًا أو مؤكدًا؟ | بطاقة مشتركة تبيّن الحالة والمسؤول بالاسم. |

أما سؤال «أي لون يفضله العملاء لرسالة الترحيب؟» فيغيّر الإطار بصورة جذابة لكنها ضعيفة هنا؛ فقد يبقى غموض المسؤولية كما هو. ينبغي أن يحافظ الإطار المفيد على صلته بالصعوبة الملحوظة.

## بطاقة مكتملة لاختبار محدود

**النهج المختار:** بطاقة حالة افتراضية. **الافتراض:** يستطيع العميل الجديد التمييز بين الموعد المقترح والمؤكد وتحديد من يملك تغييره.

**السجل C1 — نص البطاقة الأولى:** «إعداد الأسبوع الأول: 15 نوفمبر 2026، 09:00. الحالة: مقترح. مسؤولة التأكيد: هناء، منسّقة التنفيذ. الخطوة التالية: انتظار تأكيد هناء المكتوب قبل اعتبار الموعد متفقًا عليه. تُطلب تغييرات الموعد من هناء». تشير الأوقات إلى ساعة عمل الفريق الافتراضي، ويستطيع الفريق في هذا التمرين تحديث اسم مسؤول تأكيد واحد.

**المهمة:** أعطِ البطاقة لثلاثة زملاء مناسبين يؤدون دور العملاء الجدد، واطلب من كل منهم تحديد حالة الموعد ومسؤول التأكيد والخطوة التالية دون تلميح. هؤلاء مستخدمون في محاكاة؛ ويبقى الاختبار مع العملاء المقصودين مطلوبًا لاحقًا.

**قاعدة القرار في هذا التمرين:** يحدّد الثلاثة الحالة والمسؤول والخطوة التالية تحديدًا صحيحًا قبل الانتقال إلى تجربة صغيرة مع العملاء المقصودين. وأي خطأ في فهم الالتزام المؤكد يستدعي التعديل. هذه قاعدة فرز افتراضية متحفظة لهذه المهمة، وليست معيارًا عامًا لقابلية الاستخدام.

**النتيجة المختلفة:** حدّد اثنان العناصر الثلاثة صحيحًا، وقرأ الثالث «مقترح» بوصفه مؤكدًا. تعدّل دينا، منسّقة المنتج، العبارة إلى «مقترح — بانتظار تأكيد هناء» وتعيد فحص المهمة المعدّلة. ولا توصي بالتعميم ولا تستنتج وجود طلب على المنتج.

**السجل C2 ومفتاح الإجابة — يُكشفان بعد المحاولة:** يُحتفظ بموعد C1 ومسؤولته وخطوته التالية، وتُستبدل عبارة الحالة بـ«مقترح — بانتظار تأكيد هناء». القراءة الصحيحة للنسختين: الموعد غير مؤكد، وهناء مسؤولة التأكيد وتستقبل طلبات التغيير، وينتظر العميل تأكيدها المكتوب قبل اعتبار الموعد متفقًا عليه.

**ما الذي سيغيّر الخطوة التالية؟** إذا صح الفهم مع عبء تنسيق كبير، انتقل الفحص إلى العبء. وإذا صح الفهم بجهد مناسب، برّر ذلك تجربة محدودة مع العملاء. وإذا استمر الالتباس، لزم تعديل التصميم أو اختيار نهج آخر. ولا تثبت أي نتيجة الاستعداد للدفع أو التبنّي المستمر أو أثر الأعمال.

**سجل ضعيف:** «أُعجب ثلاثة أشخاص بالبطاقة، إذن سيشتريها العملاء». **سجل محسّن:** «كشفت المحاكاة خطأ في حالة الالتزام؛ نعدّل العبارة قبل اختبارها مع المستخدمين المقصودين». يربط السجل الإجراء بالملاحظة.

قارن · لاحظ

# أطر مختلفة تكشف خيارات مختلفة

## إطار المستند

كيف نجعل العرض أسهل تصفحًا؟

اختبر اختصار البنية مع حفظ المعلومات اللازمة.

## إطار التنسيق

كيف نوضح الافتراضات مبكرًا بين المبيعات والعمليات؟

افحص توقيت الحوار وقابليته للتنفيذ.

## إطار القرار

كيف يميّز المشتري المؤكد من المعلّق؟

راقب استخدام قارئ لملخص الافتراضات.

أداة تعليمية أصلية من تبيان. المثال توضيحي ولا يعرض نتائج ميدانية مرصودة.

قارن الآليات لا التعديلات الشكلية. حدّد شروط كل نهج واختر دليلًا قد يغيّر الالتزام التالي.

**شرح نصّي للرسم**
أطر مختلفة تكشف خيارات مختلفة
إطار المستند
كيف نجعل العرض أسهل تصفحًا؟
اختبر اختصار البنية مع حفظ المعلومات اللازمة.
إطار التنسيق
كيف نوضح الافتراضات مبكرًا بين المبيعات والعمليات؟
افحص توقيت الحوار وقابليته للتنفيذ.

إطار القرار
كيف يميّز المشتري المؤكد من المعلّق؟
راقب استخدام قارئ لملخص الافتراضات.
أداة تعليمية أصلية من تبيان. المثال توضيحي ولا يعرض نتائج ميدانية مرصودة.

# سجل عمل قابل لإعادة الاستخدام

## 1. المستخدم والمهمة والحد

صف الصعوبة قبل اقتراح المنتج.

## 2. الإطار ← السؤال ← النهج

دوّن ثلاث آليات مختلفة على الأقل.

## 3. القيود والإطار المستبعد

احتفظ بالحدود المؤثرة وعلّل استبعاد إطار.

## 4. الافتراض الحاسم والمهمة

اختر الغموض الذي يحدد الالتزام التالي.

## 5. المشاركون والمواد والإجراء

ميّز المحاكاة عن أدلة المستخدم المقصود.

### 6. قاعدة القرار قبل الاختبار

علّل ملاءمة القاعدة لهذا القرار.

### 7. الملاحظة والقرار والمسؤول

دوّن الأخطاء وما غيّرته بدل الاكتفاء بالإعجاب.

### 8. الحدود وما يستدعي المراجعة

بيّن ما لا يثبته الاختبار.

# سجل مكتمل مع تعليقات توضيحية

### المستخدم والمهمة والحد

لم يحدد اثنان من ثلاثة مشاركين في تتبّع افتراضي مسؤول تأكيد موعد الأسبوع الأول. لا تقدّر الحزمة مدى الشيوع.

الملاحظة محددة وحدودها ظاهرة.

### الإطار ← السؤال ← النهج

المستند ← العثور على جهة الاتصال ← رسالة معدّلة. التنسيق ← التأكيد المشترك ← مكالمة قصيرة. وضوح القرار ← تمييز الحالة ← بطاقة مشتركة.

تغيّر البدائل آلية المهمة لا صياغتها وحدها.

## القيود والإطار المستبعد

يستطيع الفريق تحديث اسم مسؤول تأكيد واحد؛ ويجب تمييز المقترح من المؤكد. لا تعالج تفضيلات اللون الغموض الملحوظ.

استُبعد الإطار لضعف صلته بالمهمة لا للذوق.

## الافتراض الحاسم والمهمة

يحدد العميل الجديد من البطاقة حالة التأكيد والمسؤول والخطوة التالية دون تلميحات.

يمكن فحص الافتراض بملاحظة التفسير.

## المشاركون والمواد والإجراء

تعطي دينا ثلاثة زملاء البطاقة المقدمة C1 كلًا على حدة؛ ويسمّي كل منهم الحالة والمسؤول والإجراء. تسجّل الأخطاء دون تلقين.

هذه محاكاة فرز، ولا تزال قابلية الاستخدام لدى العملاء مجهولة.

## قاعدة القرار قبل الاختبار

في هذا التمرين، يحدد الثلاثة الحالة والمسؤول والخطوة التالية صحيحًا قبل تجربة صغيرة مع العملاء. ويستدعي خطأ حالة الالتزام التعديل أولًا.

قاعدة الفرز الافتراضية ليست معيارًا عامًا.

## الملاحظة والقرار والمسؤول

تحديد اثنين العناصر الثلاثة صحيحًا، وفهم الثالث المقترح بوصفه مؤكدًا. تعدّل دينا العبارة وتعيد الفحص قبل الانتقال إلى العملاء المقصودين.

تقود النتيجة إلى التعديل لا إلى إثبات الطلب أو التعميم.

### الحدود وما يستدعي المراجعة

لا استنتاج عن الدفع أو التبنّي الطويل أو الإيرادات. المراجعة بعد إعادة الفحص؛ وإذا صح الفهم وزاد العبء، نفحص بديل التنسيق.

قد ينتقل الغموض التالي حتى مع تحسّن وضوح التصميم.

## مارس ثم أعد المحاولة

اختر إطارًا واكتب قاعدة قرار قبل قراءة نتيجة الاختبار. ثم حدّد ما يتغيّر في ضوئها. أضف قيدًا: لا يتوافر وقت لمكالمة إضافية. راجع الجدوى دون اعتبار القيد إثباتًا لنجاح البطاقة.

### خطأ شائع وتغذية راجعة لتصحيحه

أخطاء شائعة: تغيير المهمة حتى تفوز الفكرة المفضّلة؛ وعدّ التعديلات الشكلية آليات مختلفة؛ واعتبار المدح تبنّيًا؛ واختيار معيار النجاح بعد معرفة النتيجة.

### بديل للدراسة المستقلة

اكتب أُطرك من الملاحظات المتاحة قبل كشف المثال. لا تقرأ النتائج الافتراضية إلا بعد تحديد القاعدة. دوّن التعديل الذي أجريته وسببه.

## راجع عملك

- ترتبط الأطر بعمل ملحوظ.
- تختلف آليات المناهج.
- القيود واضحة.
- يجيب الاختبار عن غموض محدد.

### طبّق وراجع

**راجع نتيجة الاختبار وقرّر تطوير النهج أو تعديله أو وضعه جانبًا.**

## المصادر وقراءات إضافية


- Magistretti, Pham & Dell’Era (2025). The creative process of problem framing for innovation

- Stanford d.school. How Might We Questions

---

TIBYAN · تبيان · الإصدار الثاني · مراجعة 11 نوفمبر 2026
أداة تعليمية أصلية تسترشد بالأدلة. الحالات والسجلات افتراضية، ولا يمنح التقويم شهادة كفاءة مقنّنة.