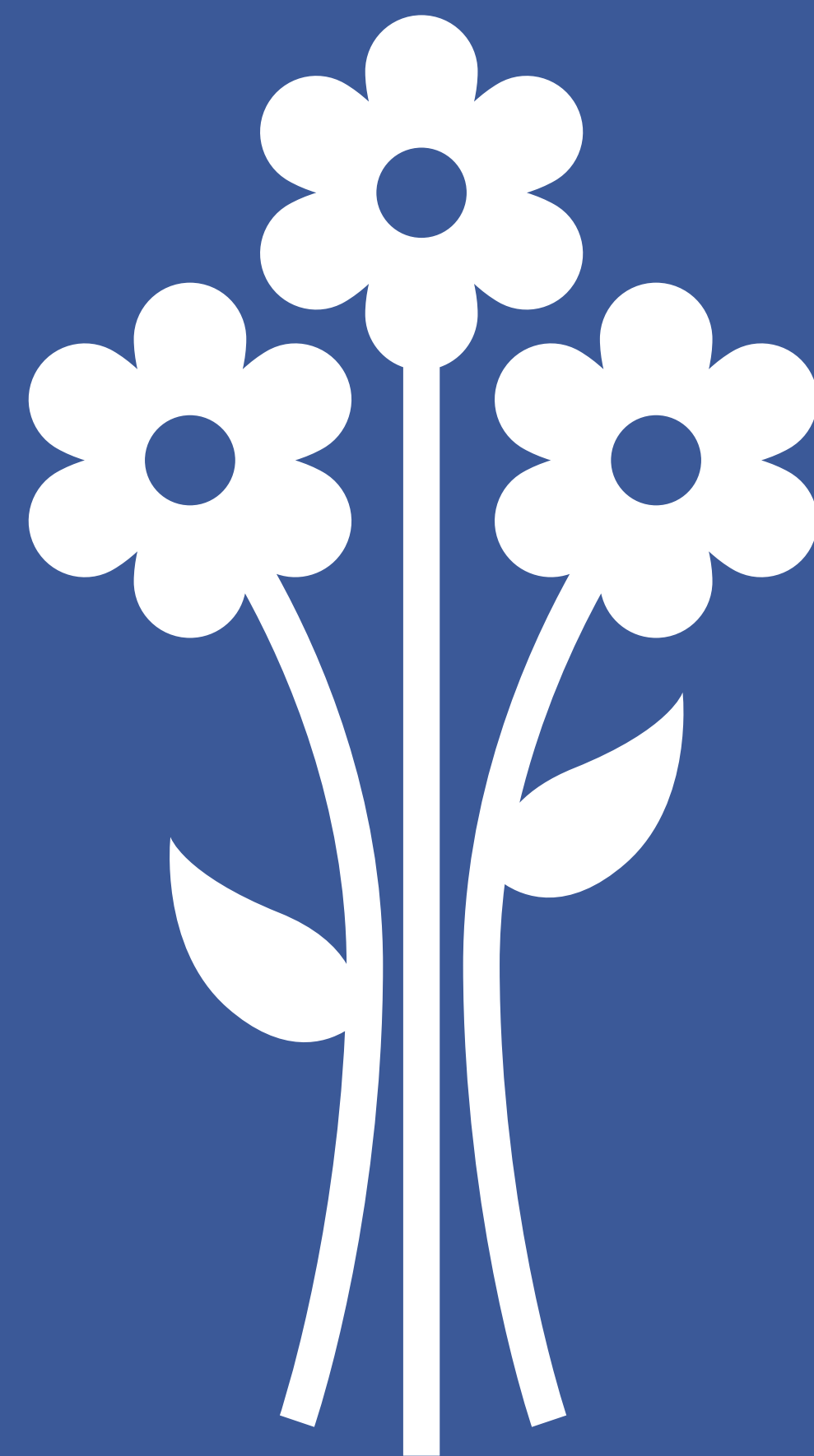




NouLAB

Welcome // Bienvenue

1. What Is Presented As A Problem Is Really **A Solution**
*Ce Qui Est Présenté Comme Un Problème Est En Réalité **Une Solution**.*
2. What Is Presented As A Problem Is Really **A Symptom**
*Ce Qui Est Présenté Comme Un Problème Est En Réalité **Un Symptôme**.*
3. What Is Presented As A Problem Is Really **A Collection Of Problems**
*Ce Qui Est Présenté Comme Un Problème Est En Réalité **Une Collection De Problèmes Rassemblés**.*
4. What Is Presented As A Problem Is **Located Too Far Downstream Toward Solutions** And Not Sufficiently Upstream Toward Causes
*Ce Qui Est Présenté Comme Un Problème Se Trouve Trop Loin En Aval, Près Des Solutions Et Pas Assez **En Amont, Près Des Causes**.*
5. Solving Problems Involves **Moving Them Onto Someone Else's Plate And/Or Changing Their Shape**
*La Résolution D'un Problème Signifie **Le Transmettre À Quelqu'un D'autre Ou En Changer La Forme**.*



PROBLEM RE-FRAME

The Team Frame

How might we.....
(team goal)

with/through.....
(scope)

The User Frame

How might we help.....
(user)

to.....?

(user's need or challenge)

REFORMULATION DU PROBLÈME

Cadre de l'équipe

Comment allons-nous
nous y prendre pour.....
(objectif de l'équipe)

au moyen de?

(préciser la portée)

Le cadre de l'utilisateur

Comment pouvons-nous aider.....
(utilisateur)

à?

(besoin ou difficulté de l'utilisateur)

1

Re-frame the problem

- fill labour shortage needs
- increase NB population
- improve retention rates

the organization frame

How might we ^{Team} become leaders in attracting, retaining + welcoming
 newcomers through economic immigration? _(organization's goal)

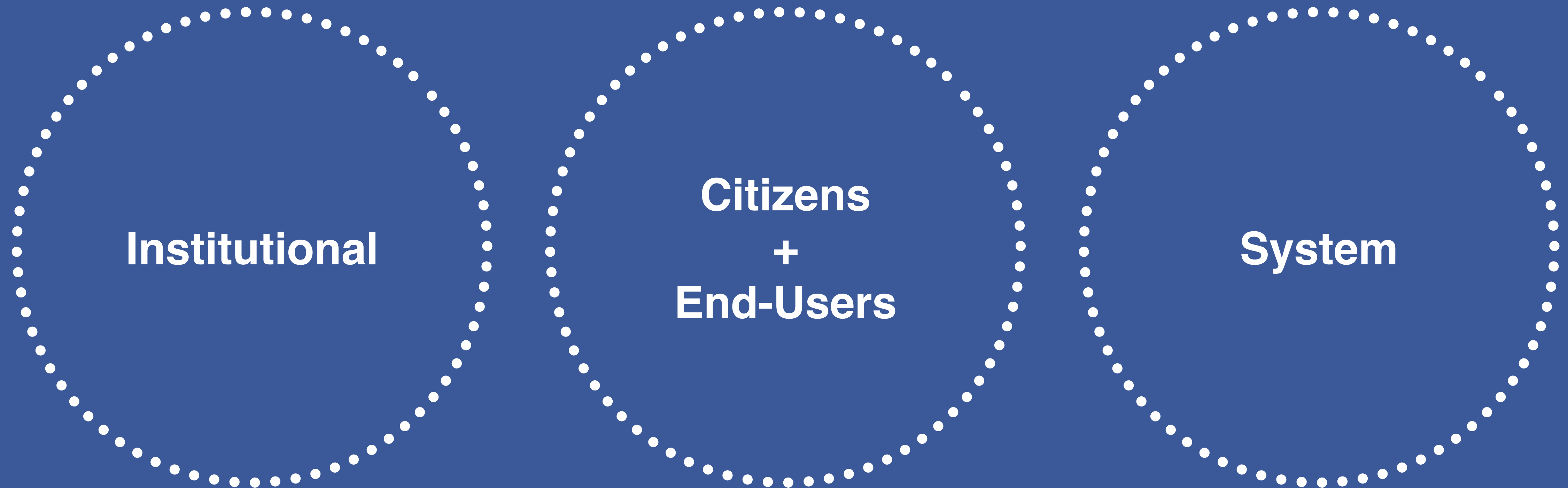
with _(or without)

~~Attracting~~ ^(clarifying the scope) through retaining newcomers?

the user frame

How might we help ^{Employers}
 to find meaningful employment and feel part of the _(user) NB Community?
 find talent to grow their businesses.

Three Perspectives To Understand/Prototype A Problem

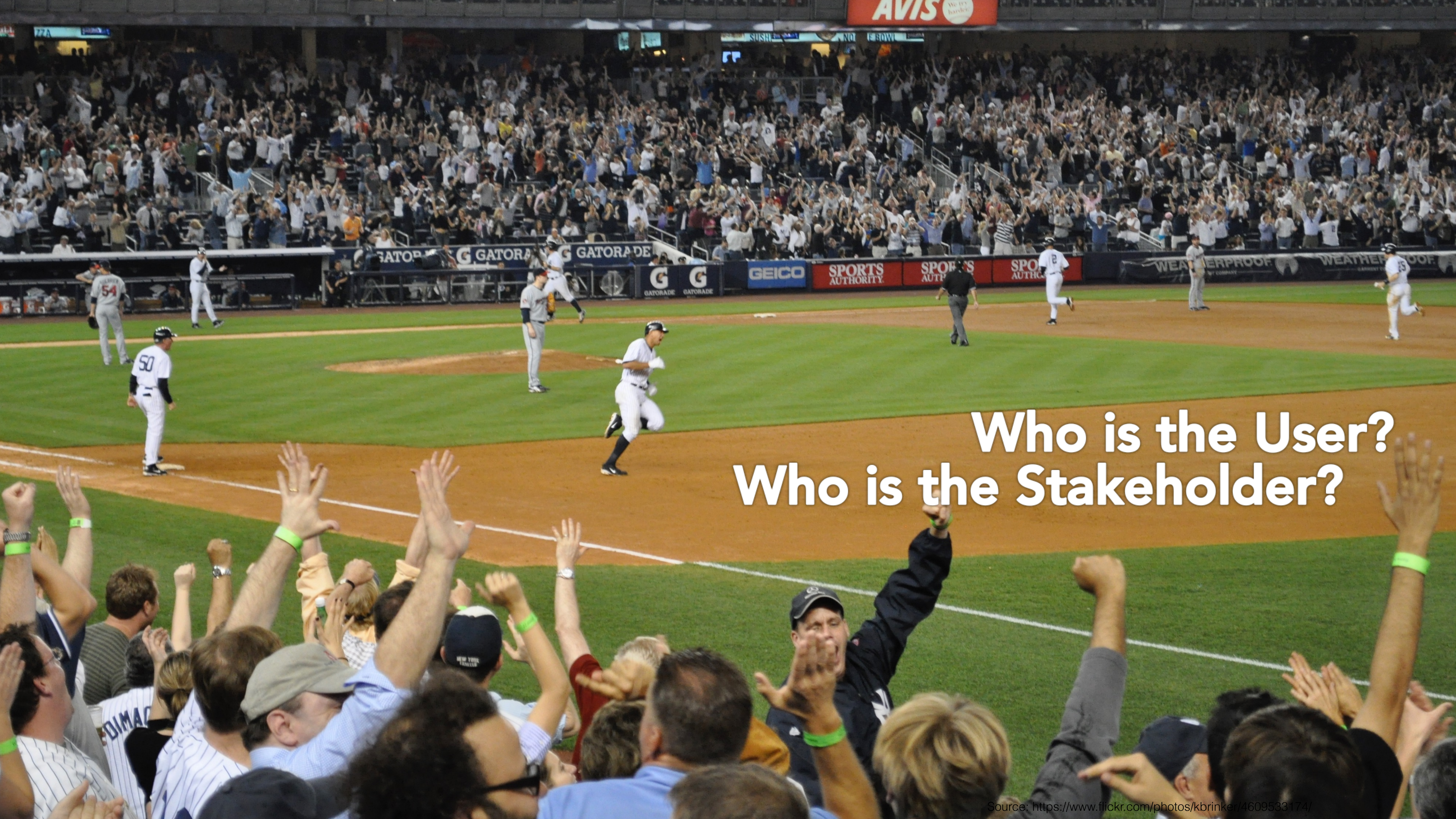


USERS VS. STAKEHOLDERS

- ▶ **Users:** beneficiaries of a policy, program, product, or service (PPPSs) that you're working to improve or create.
- ▶ **Stakeholders:** Individuals, groups, departments, organizations, companies who affect, develop, deliver, administer the PPPSs.

LES UTILISATEURS VS LES INTERVENANTS

- ▶ **Utilisateurs :** les bénéficiaires d'une politique, d'un programme, d'un produit ou d'un service que vous vous efforcez de créer ou d'améliorer.
- ▶ **Intervenants :** les personnes, groupes, ministères, organismes, entreprises qui élaborent, fournissent, administrent les politiques, programmes, produits ou services ou ont une influence sur eux.



**Who is the User?
Who is the Stakeholder?**



Fieldwork



PERSONA PROFILE / PROFIL PERSONNEL FICTIF

Draw this person
Dessinez cette
personne.

Persona Type // Type de personnalité

Name // Nom

Age/Gender/Ethnicity //
Âge, genre, origine ethnique

Education // Scolarité

Work/Affiliation // Emploi, affiliation

Backstory
Antécédents

Tell us a bit about this person's life, culture, character, lifestyle, etc and the lead up to the current scenario
Parlez-nous de la vie de cette personne, de sa culture, de son caractère, de son style de vie, etc., et des circonstances qui ont
mené au scénario actuel.

The Experience
L'expérience

Describe this person's current experience
Parlez-nous de l'expérience actuelle de cette personne

Needs
Besoins

Frustrations

Ambitions

Quote
Citation

What this person
would say about their
current experience
Que dirait cette
personne à propos de
son expérience
actuelle?

USER JOURNEY MAP

Action/Decision Point What are they doing?	
Touchpoint Who or what are they interacting with?	
Thoughts What are they thinking?	
Emotions What are they feeling?	
Experience What is the overall experience?	😊 😐 😓
Opportunities How could value be added?	

CARTE DU PARCOURS DES UTILISATEURS

Action/Point de décision Que font-ils?	
Point de contact Avec qui ou quoi interagissent-ils?	
Pensées À quoi pensent-ils?	
Émotions Que ressentent-ils?	
Expérience Quelle est l'expérience générale?	😊 😐 😓
Possibilités Comment est-il possible d'ajouter de la valeur?	

