

CONCERT / EBSCO 下一代圖書館服務平台  
- 整合與開放的兼容之道研討會

# 以人為本的創新體驗設計

David 陳文剛, 2016/05/20

AJA

# 最近有很多熱門關鍵字，很多產業趨勢分析

Design for buzzword, or design for human?



# 最近有很多熱門關鍵字，很多產業趨勢分析

Design for buzzword, or design for human?



# 最近有很多熱門關鍵字，很多產業趨勢分析

Design for buzzword, or design for human?



| 但是，好的體驗來自於哪裡？

# 體驗來自於硬體嗎？

Design for buzzword, or design for human?



# 體驗來自於軟體嗎？

Design for buzzword, or design for human?

The image displays a mobile application interface for Wells Fargo. At the top right is the Wells Fargo logo. On the left side, there is a 'Show Balances' toggle switch set to 'ON'. Below this, three account entries are listed: 'Family Che...3365' with a balance of '\$1,788.04 Avail.', 'Savings • 7782' with a balance of '\$4,193.93 Avail.', and a 'View All' link for '13 More Accounts'. At the bottom left, there is a 'Cash Tracker' section with a target of '\$200' and a progress bar showing '\$120'. The main content area is divided into two green boxes at the top: '\$60 Cash' for 'Family Checking • 3365' with a 'No Receipt' option, and 'Deposit Checks' for 'Savings • 7882' with a 'Print Receipt' option. Below these are three dark grey buttons: 'Get Cash', 'Deposit Checks Without Envelope', and 'Balances & Statements'.

WELLS FARGO

Show Balances ON

» Family Che...3365  
\$1,788.04 Avail.

» Savings • 7782  
\$4,193.93 Avail.

» View All  
13 More Accounts

» Cash Tracker  
Target \$200  
\$120

\$60 Cash  
Family Checking • 3365  
No Receipt

Deposit Checks  
Savings • 7882  
Print Receipt

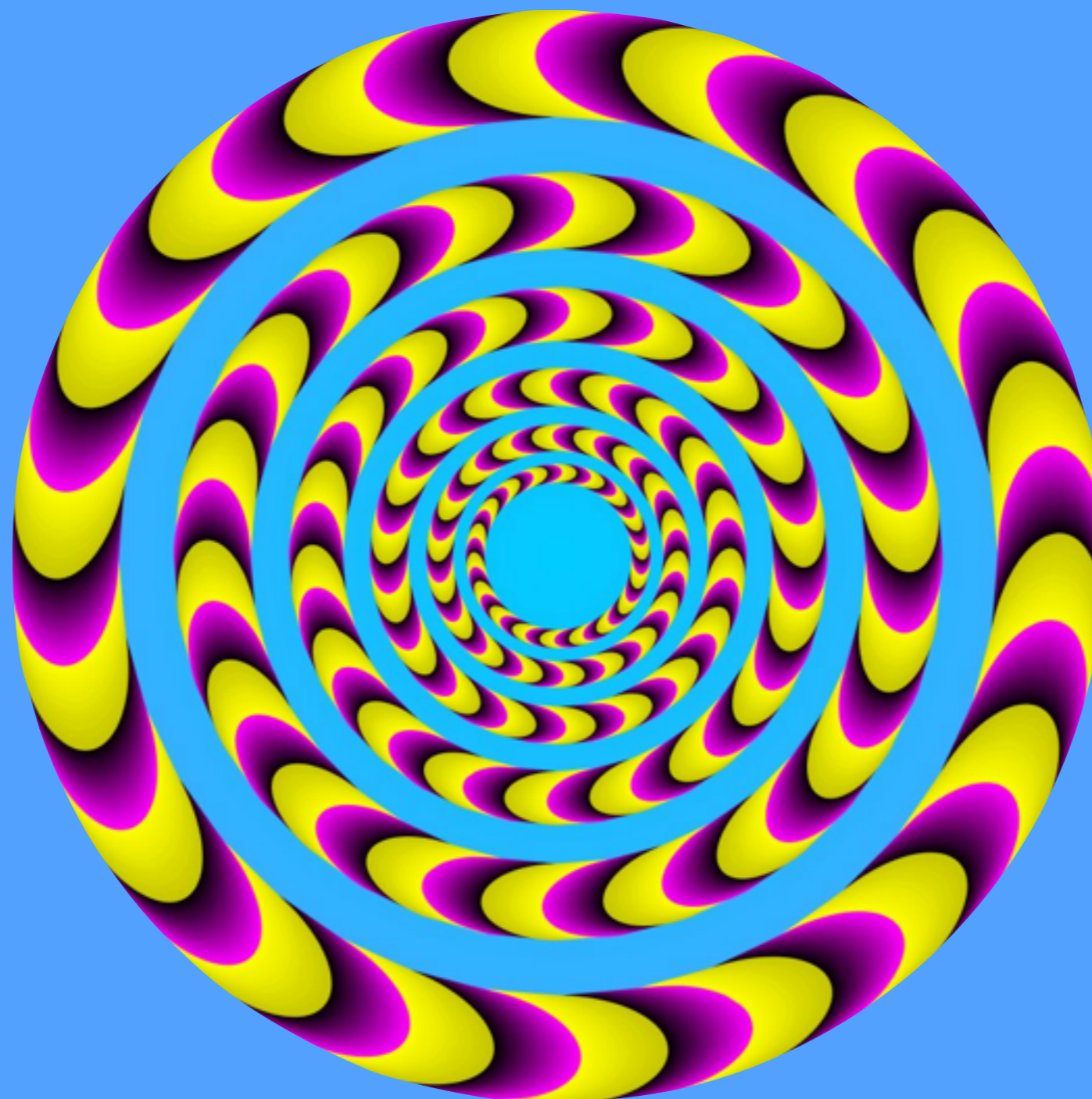
Get Cash

Deposit Checks  
Without Envelope

Balances & Statements

# 體驗，應該來自於人，來自於我們的大腦

Design for buzzword, or design for human?

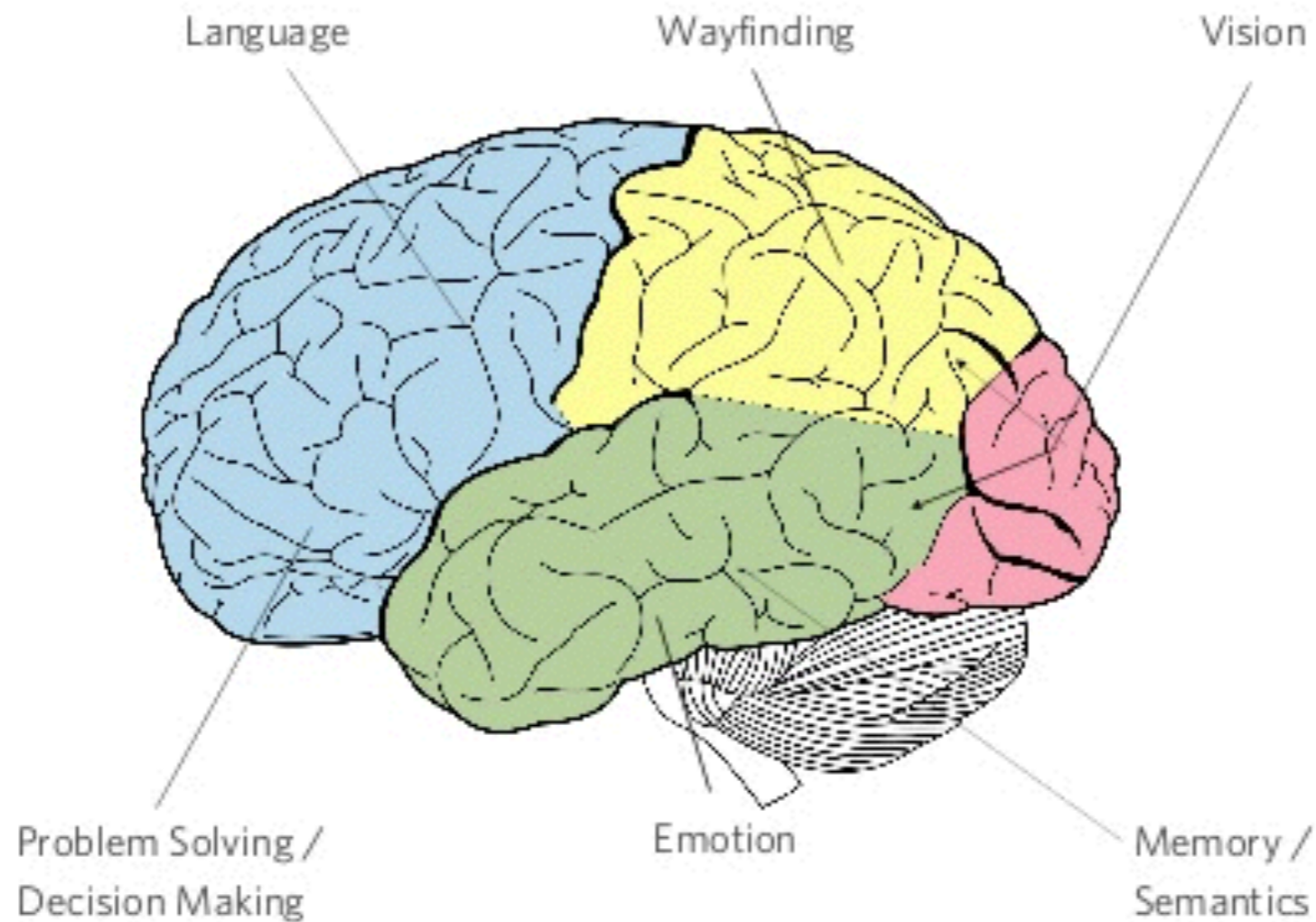




# 體驗，應該來自於人，來自於我們的大腦

Design for buzzword, or design for human?

UX is multidimensional. It happens in the brain.



| 什麼是「使用者經驗設計」？

# 你覺得，什麼是使用者經驗設計？

與其說是有美感、科技、文化的設計，更簡單直接的定義就是：能夠解決問題、創造價值的設計。

A. 精緻有美感的設計

B. 具有文化內涵的設計

C. 結合科技應用的設計

D. 有加入設計思考的設計

✓ 能夠解決問題、創造價值的設計

# 能夠解決問題、創造價值的設計

舉個例來說，一個有外型設計、生活防水的溫度計，一個賣399塊台幣。



# 能夠解決問題、創造價值的設計

另一個紅酒瓶專用溫度計，帶有科技跟美感，售價美金29.95，價格近三倍多。

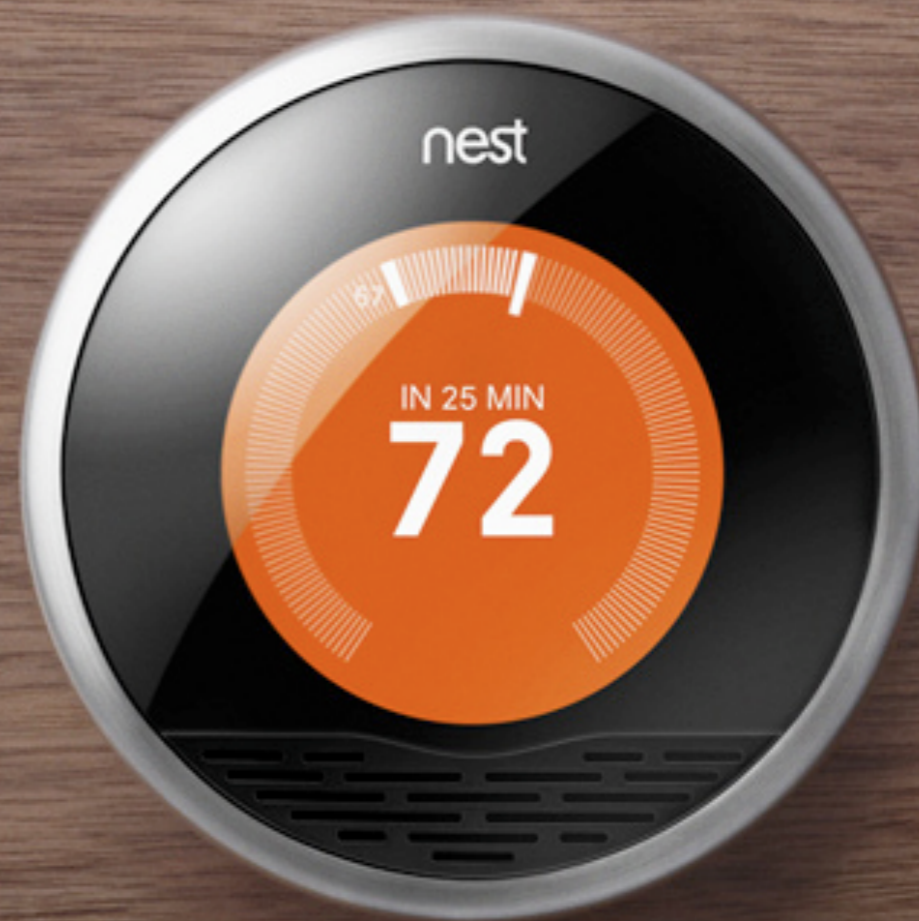


# 能夠解決問題、創造價值的設計

這個看起來也像是溫度計的Nest，可以讓舊空調變得更舒適、更節能。解決的問題更大，創造的價值更高。

## The Nest Learning Thermostat

Keeps you comfortable.



# 能夠解決問題、創造價值的設計

同樣看起來是溫度計。傳統設計在左側，使用經驗設計則是在右端。解決大問題、創造大價值。

**399 NTD**



**29.95 USD**



**960億 NTD**



「使用者經驗設計」能幫企業、學校做什麼？



# UX Matters #1: 在混沌中洞燭機先、提高勝算

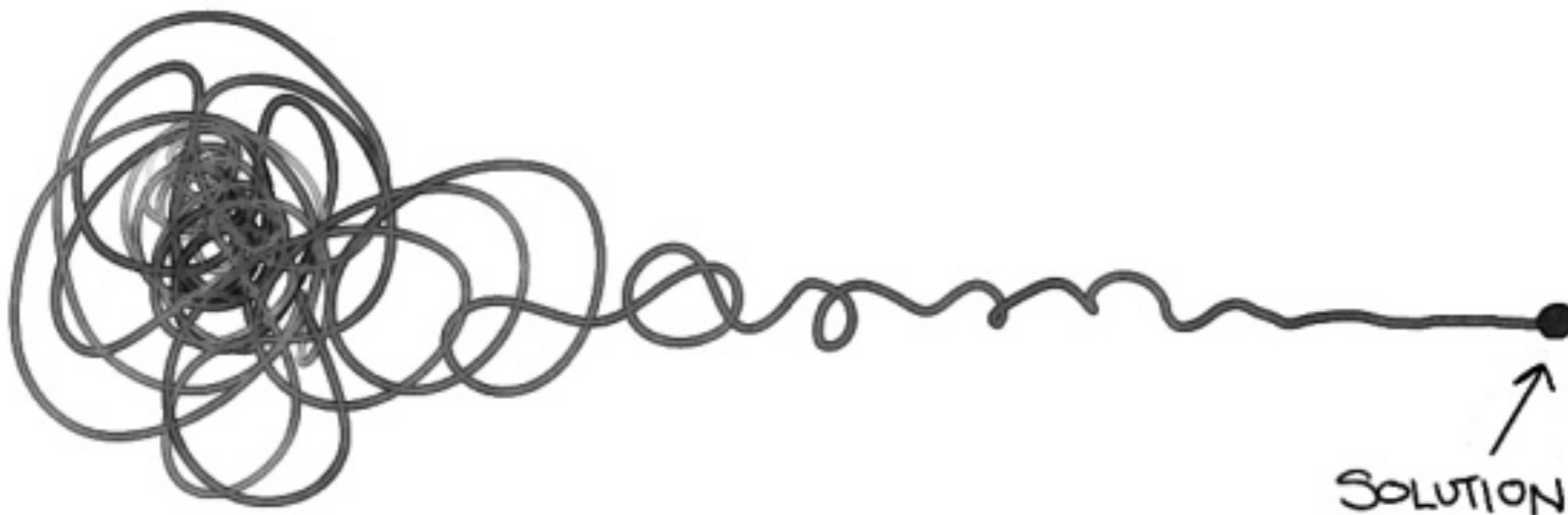
「使用者經驗設計」能幫企業做什麼？



The Door Study (Simons & Levin, 1998)

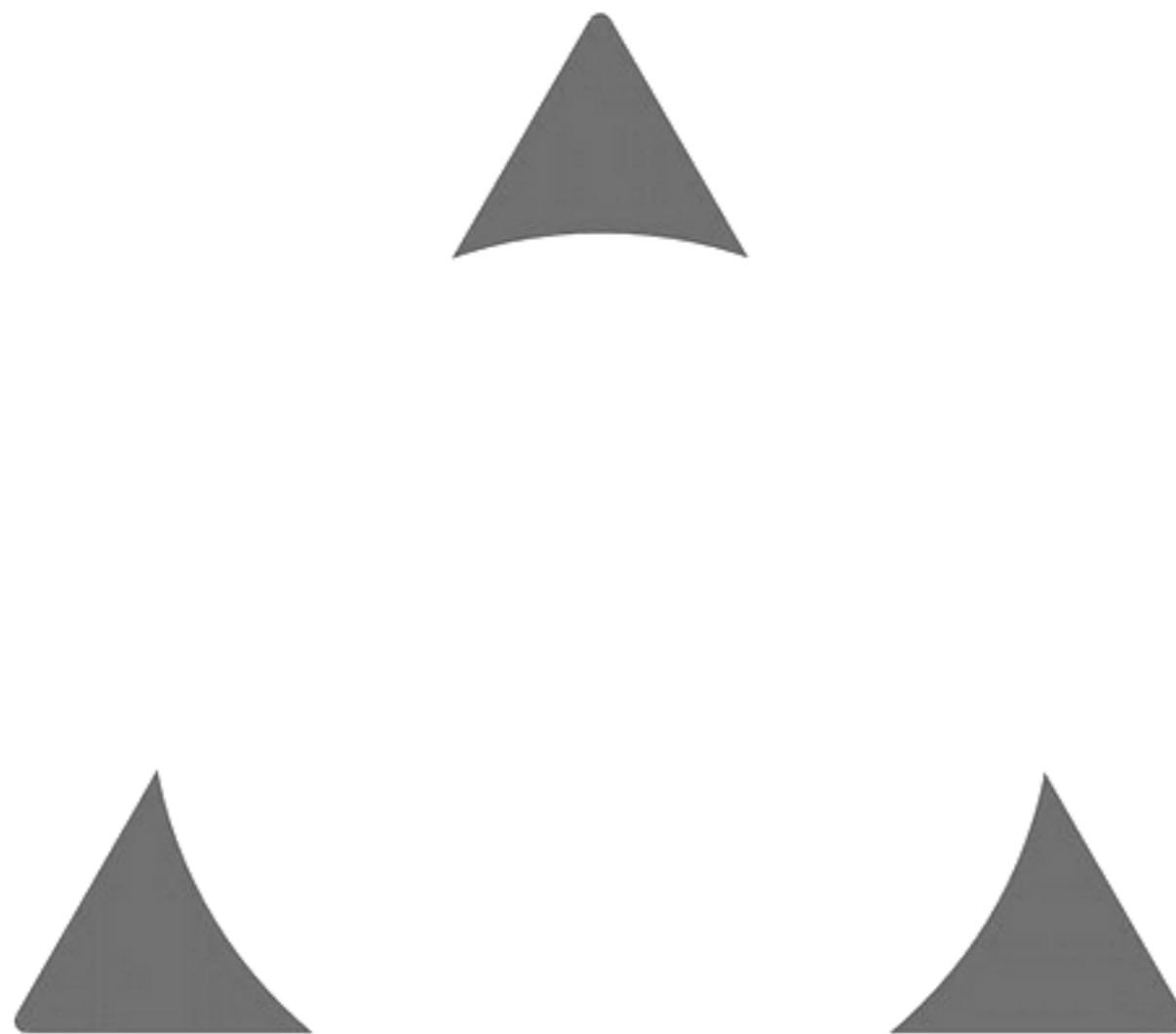
# UX Matters #1: 在混沌中洞燭機先、提高勝算

在新產品開發的早期，需求不明確、解法很模糊。這時候就需要一些方法，去釐清方向、增加成功率。



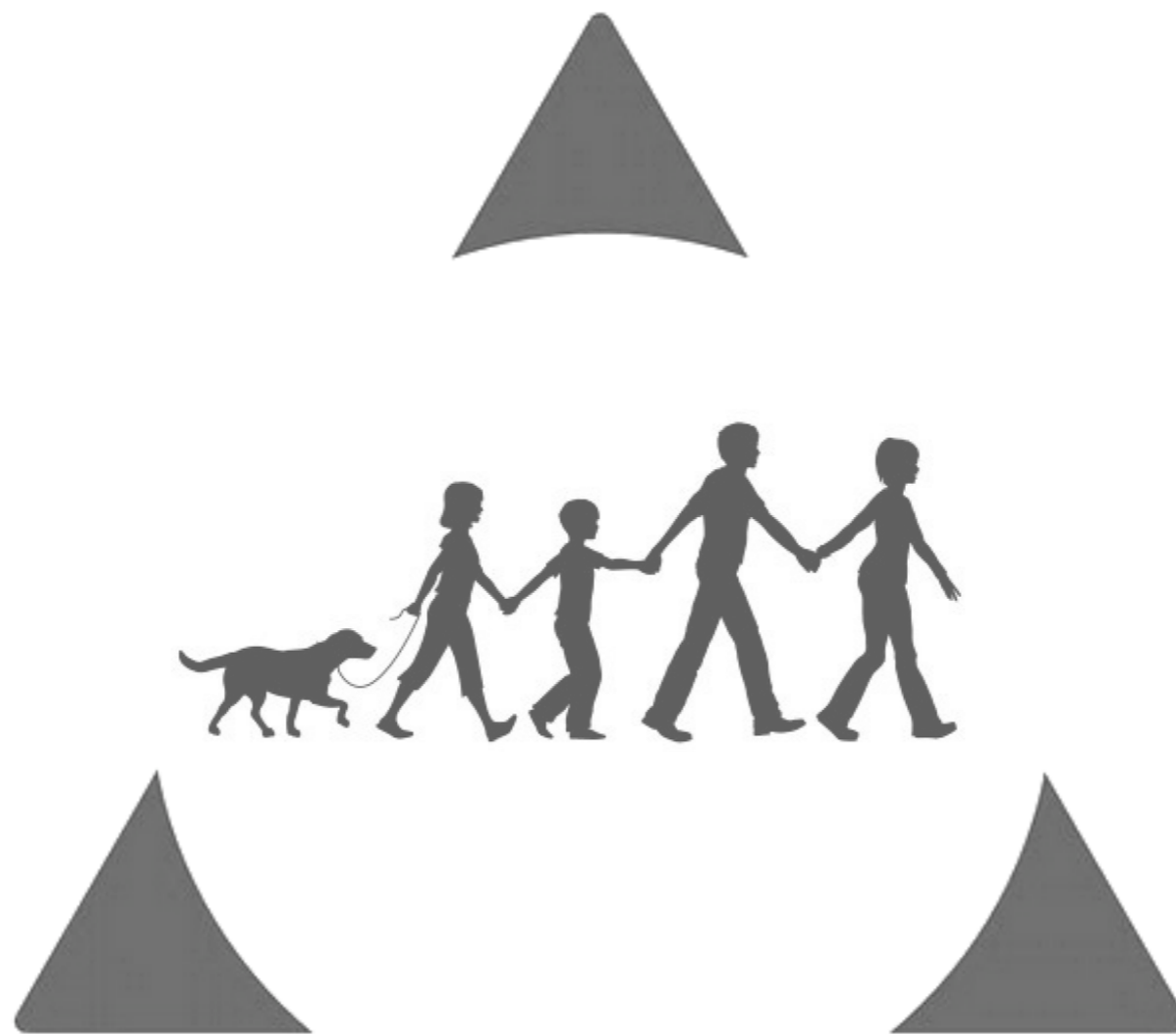
## UX Matters #2: 串連個別資源，發揮整體價值

「整體大於個別的總和」：灰色三角形個別的面積並不大，但是它們框圍起來的範圍，可就是原本的近7倍。



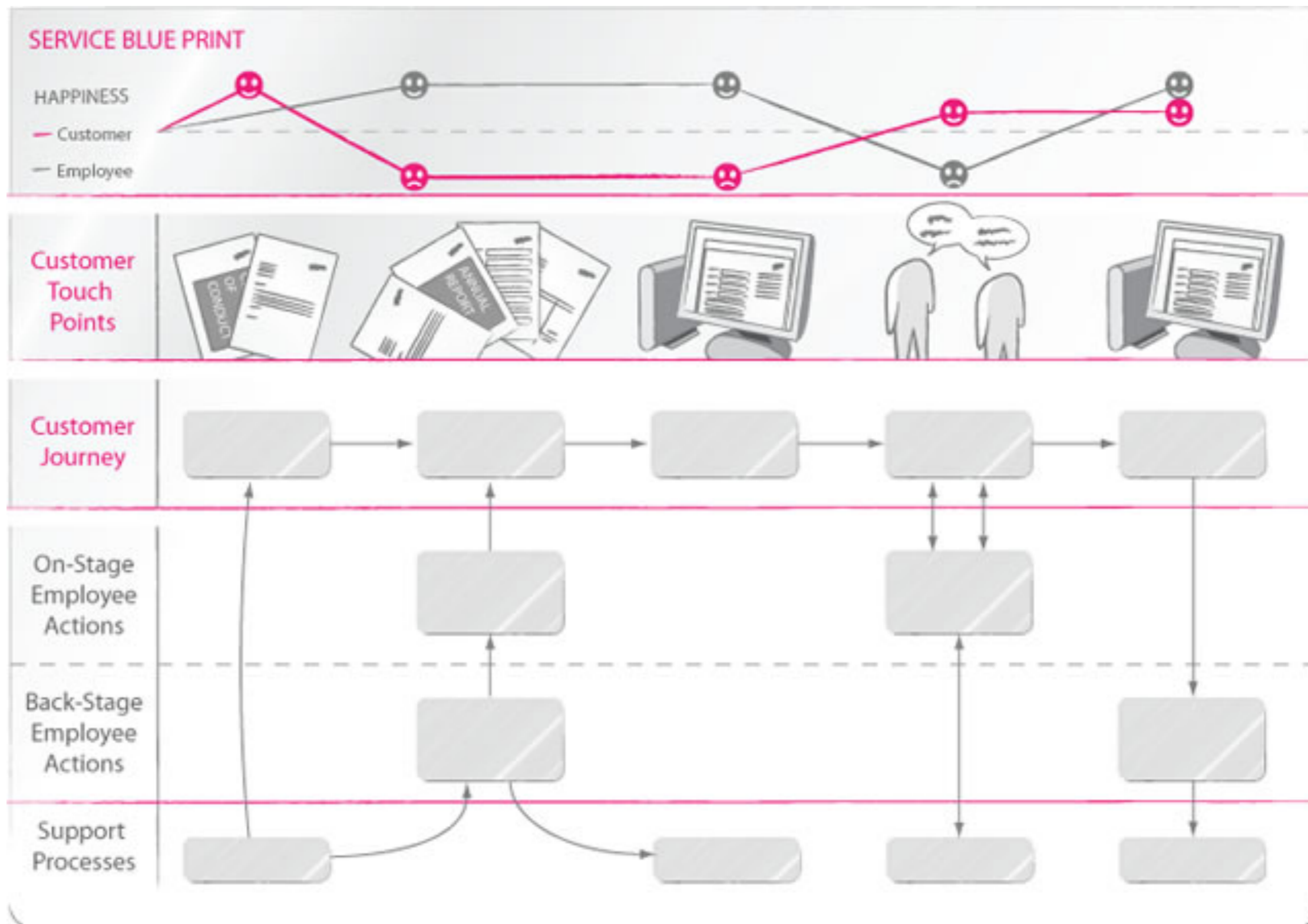
# UX Matters #2: 串連個別資源，發揮整體價值

最終還是要回到人，以使用者的需求，來串連起個別的資源，發揮 $1+1+1>3$ 的整體價值。



# UX Matters #2: 串連個別資源，發揮整體價值

「使用者經驗設計」裡的脈絡訪查、服務體驗地圖等研究法，有助於理解全局，找出失落的接觸點，加以改善





# UX Matters #3: 不是錦上添花，而是競爭實力

最後，「使用者經驗設計」很容易被視為是量產前的修飾，可有可無的Nice-to-have。



*King and Queen*



*King and Queen*



*King and Queen*



God finds himself by creating



*King and Queen*



*King and Queen*



*King and Queen*



*King and Queen*



*King and Queen*



*King and Queen*

*Shadow,  
with her veil drawn,  
follows Light in secret meekness,  
with her silent steps of love.*



# UX Matters #3: 不是錦上添花，而是競爭實力

事實上，UX不是冠冕上最後鑲上的名貴寶石，而是在製作冠冕前，頭圍是否貼合適用的重要關鍵。

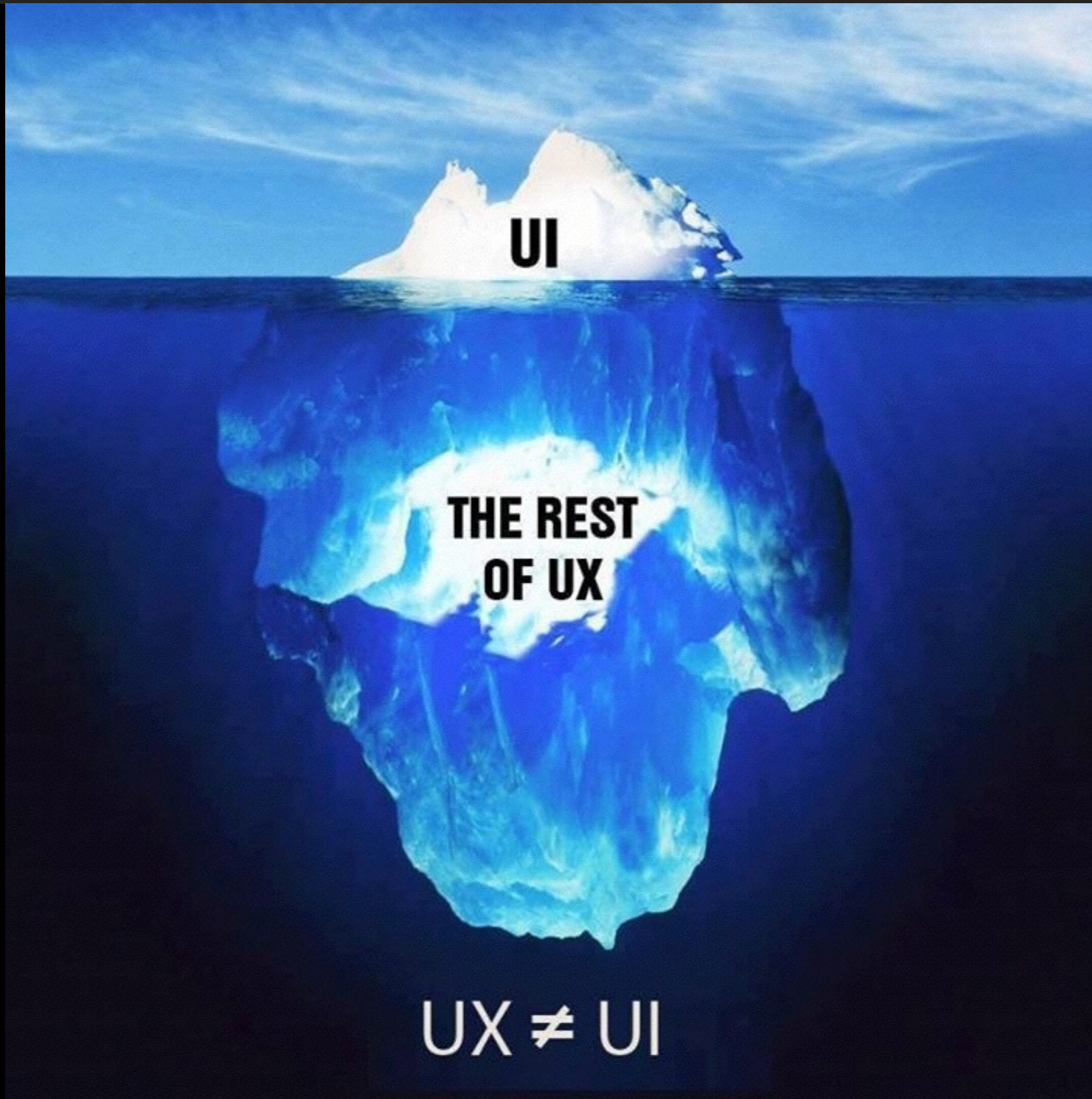


YourBusiness



# UX Matters #3: 不是錦上添花，而是競爭實力

事實上，使用經驗是產品與服務的根本。實務上真正有效的改善都是從底層重新聚焦，從內部往外擴散。



# 能夠解決問題、創造價值的設計

什麼是「使用者經驗設計」？

**399 NTD**



**29.95 USD**

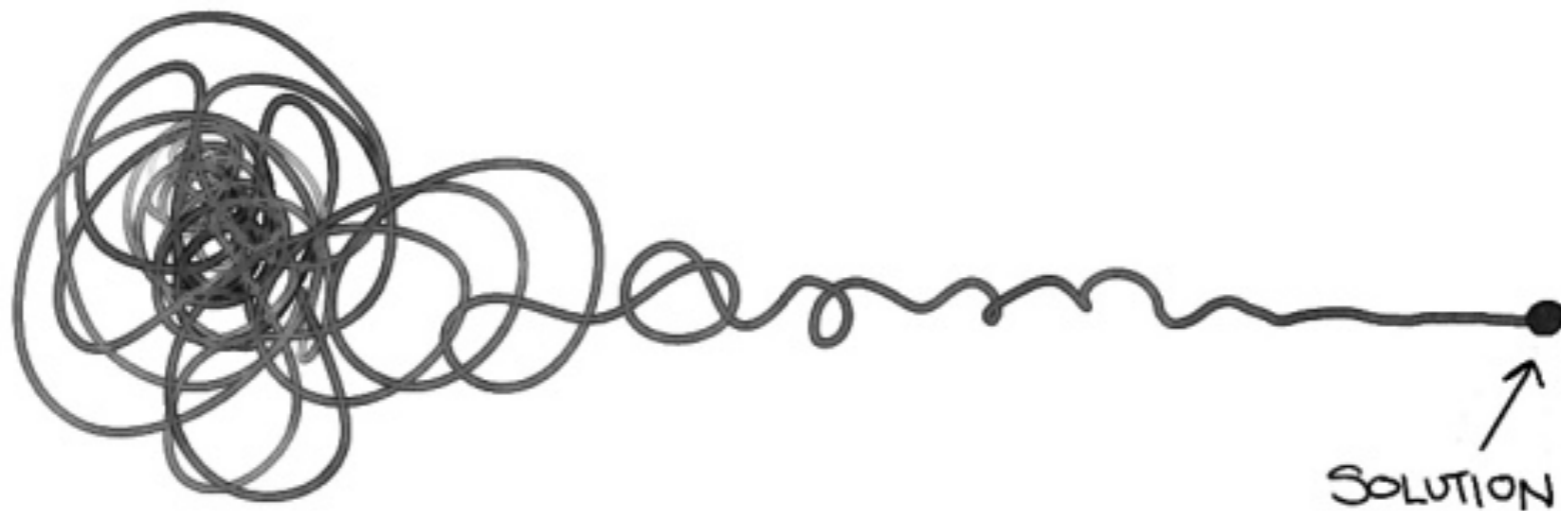


**960億 NTD**



# 洞燭機先、串連資源、厚植實力

「使用者經驗設計」能幫企業做什麼？

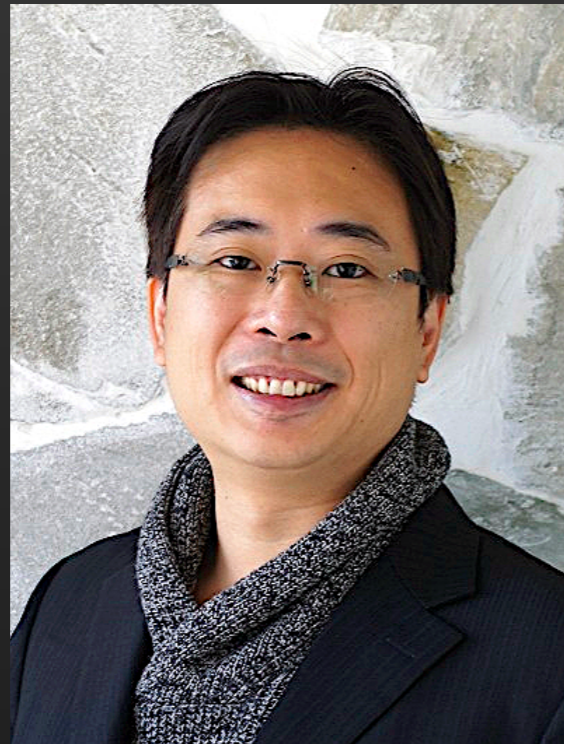


YourBusiness

AJA



台灣使用者經驗設計協會



**David 陳文剛**  
david@aja.com.tw

**Thank you.**