

# 從使用者經驗創造價值

在資訊爆炸、技術高度分工的時代，該如何回歸到使用者經驗，以創新思維找到創業的核心價值？11月20日晚上，臺大創聯會與時代基金會聯合舉辦NTUEA創業沙龍，邀請到全歐洲最大的設計顧問公司 Designit 的共同創辦人 Claus Jepsen，分享Designit 團隊的思考哲學。

臺大創聯會執行秘書黃鐘揚指出，臺灣許多產業面臨轉型壓力，由於以往的產業經營模式缺乏設計理念，需重新建構一套方法論。同時，現有許多新興公司在拓展設計顧問的市場，而在臺大，也有智活中心在推廣使用者經驗研究，因此這次邀請 Claus Jepsen來演講，希望讓更多人了解，「設計」本身就是一種產業。

設計顧問公司Designit 在1991年誕生於丹麥，公司的理念是提供設計諮詢。集270名員工、全球12間分公司之力，幫助不同的產業重新思考定位和轉型，為舊問題找到新答案，並搭起設計「理念」和「實踐」之間的橋樑。

「設計師必須要有的思維，是了解事物的真正價值，並且知道如何將價值轉化成商機。」Designit 共同創辦人Claus Jepsen 指出，這是 Designit 在面對客戶時傳達的主要概念。而要了解事物的真正價值，就要回歸到4個層面去討論使用者經驗：「平衡的創新思維」、「全方位考量」、「多元領域的團隊」和「以人為本的執行流程」。

## 平衡而全觀的思考哲學

許多公司在設計產品時，都會從產業的實際限制、技術執行的可行性和人的需求這三面向著手。但在公司成長茁壯，產品技術漸趨精良後，反而太過專注於產品開發的技術層面，將產品推離人的日常生活愈來愈遠，形成難以跨越的鴻溝。因此 Claus Jepsen 認為，在計畫進行的最初，就該了解最重要的應該是「人的需求」，才能兼顧產業、技術和人，得到「平衡的創新思維」。

而當瞭解人的需求之後，該如何找到解決方式？Claus Jepsen提出，設計者應該要有「全方位考量」，而不是用單一的角度去思考。例如當遇到一個新的問題時，許多公司會直接開發新的產品去解決問題，卻忽略了還可以從銷售方式、製造過程、行銷、服務、甚至營利模式做改變。「大部分的公司都會把焦點放在產品製造和效能。」Claus Jepsen



臺大智活中心劉佩玲主任主持。

卻建議應該要多管齊下，形成彼此環環相扣、完整可實踐的計畫。

Claus Jepsen 也舉出了Designit 的諮詢經驗。例如客戶所生產的核磁共振掃描器，很多兒童因為害怕，在檢查過程中會亂動，導致高失敗率，因此從開發能「快速」完成掃描的儀器，轉而改造「氣氛」，如將檢驗環境布置成溫馨的臥房，甚至有儀器模型讓兒童可以模擬掃描的過程，降低其恐懼感，也成功地降低50%的掃描失敗率。

## 多元人才創意 貫徹人本價值

要從多元角度思考，就必須要有來自「多元領域的團隊」。團隊當中必須要有不同領域、不同專業的人才，而不是讓設計師自己扮演所有的角色。然而，「要以設計的理念為核心。」Claus Jepsen 認為，團隊成員除了要專精於各自的研究領域，也要納入其他領域的思維彼此連結，才是既深且廣的「T型人才」：能理性分析、能兼容並蓄，又能有高度的好奇、精準的表達能力和敏銳的感受力。

Claus Jepsen 指出，很多公司會把產品拆成不同的部分，分別交給不同的部門執行，因此無法貫徹完整的設計概念。讓多元領域的團隊來執行，好處是可以打破隔閡，在廣泛的可能性中找到最適合的解答，也能凝聚共同的設計理念，達到最好的溝通效益。

在整個尋找需求、創造價值的計畫中，除了好的人才外，也要有好的執行流程。Claus Jepsen 認為，執行流程不能一步登天，從研究直接跳到產品開發，而是要拉到不同層次思考。先是實際的問題研究，然後往抽象層次尋找新的創意，重新架構整個問題之後，才能再度凝聚成設計概念，回歸到現實層面開發產品。執行流程是線性的、雙向的過程，貫徹其中的，就是「以人為本」的設計理念。

在Claus Jepsen 分享Designit設計顧問公司的經驗後，在場聽眾也提出許多問題。畢業

自臺大國企系，不一樣思考社創辦人黃稚晏想知道，要如何在眾多的發想中尋找最適合的創意？臺大電機所碩二學生侯宗成則提問，如果有一個好的創意，卻受限於產業或技術限制的時候該怎麼辦？Claus Jepsen認為除了看整個概念的完整性，還是要回歸到人的需求決定。然而的確有很多好的創見，是因為產業本身的諸多限制而被放棄。就讀政大科技管理所碩一的蘇品仔也問到 Claus Jepsen 對臺灣市場的想法，Claus Jepsen表示，臺灣有發展的潛力，Designit也正在研究亞洲市場，也許未來能有機會跟臺灣的產業合作。📍



Designit 共同創辦人Claus Jepsen解釋使用者經驗的重要性。