

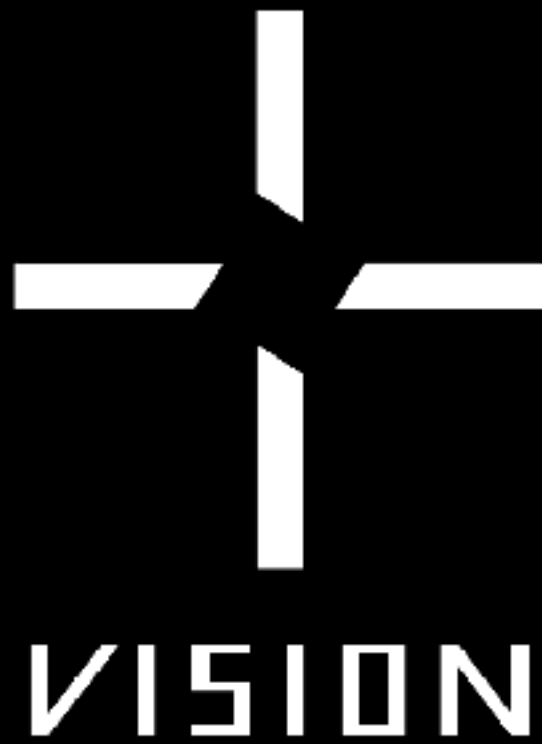


使用者中心設計



翻轉網站設計新思維

好視設計總監 | 張健一





好視設計總監 | 張健一

好視設計總監・創辦人 / 設計青年協作計劃召集

- 交通大學應用藝術所・視覺傳達組
- 執業設計九年百餘場大小設計專案實務經歷
- 四十餘場講座、大學、企業訓與工作坊教學實務
- 專長：跨品牌、視覺、策略、創意、UI/UX、設計心理等領域

visiondesignx1@gmail.com

LINE : boxman18

0963918921

FB：好視設計 Vision Design



鹼性水 本產品的PH
值7.5±0.4且經煮沸
過後PH值仍維持7.5±
0.4品質穩定是加世
佳食品公司所強調的
根據醫學專家的建議
長期飲用微鹼性水可
幫助體內新陳代謝

礦泉水我們的水
含有 多種物質
及微量元素,喝起
來比其它水品更
甘甜,口感佳,是
健康,自然,衛生
的水品。

⊘ 停車

XIN HUA WATER

新華加水站 北屯總站

水的專家 淨化健康 活力新世代
民國專線: 0938-317555



頂級淨水設備展示櫥窗

非加水人員
站



菌
清除塵蟎





歡迎光臨

DFU



20元 20公升



歡迎光臨

DFU



40元 20公升



歡迎光臨

DFU



30元 20公升



在迷霧中探索的我們

如何從0到1的建構網站？

如何改版我既有的網站？

哎～到底什麼才是好網站？

這民眾的反饋我要怎麼解決？

怎麼一直有民眾反映相同的問題？

.....

這堂課絕非要把各位變成專家，
而是提供各位夥伴一個**討論網站的探索工具**
與衡量的基準，使各位在迷霧中前行時
能不心慌。

網頁設計很簡單

首先我們來認識的基礎元素

資訊架構

視覺介面

互動方式

概念的具體化 通常是從文字開始

好視設計有限公司

導入UCD打造 貼近民心好網站

這裡提供一步一腳印的步驟，讓您快速理解建構網站的過程。

扎扎實實帶您一起打造貼近民心的好網站。

這網站要包含：一頁首頁、關於UCD、成功案例、聯絡我們。

希望能以輕鬆有趣的畫面呈現。

資訊歸類 & 整理

- **網站標題**：好視設計有限公司
- **服務標題**：導入UCD打造 貼近民心好網站
- **服務內容描述**：好視提供一步一腳印的步驟，讓您快速理解建構網站的過程，扎扎實實帶您一起打造貼近民心的好網站。
- **網站架構**：一頁首頁、關於UCD、成功案例、聯絡我們。
- **風格期許**：希望能以輕鬆有趣的畫面呈現。

畫面整理

好視設計有限公司

關於UCD、成功案例、聯絡我們

導入UCD打造 貼近民心好網站

好視提供一步一腳印的步驟，讓您快速理解建構網站的過程，扎扎實實帶您一起打造貼近民心的好網站。

希望能以輕鬆有趣的畫面呈現=插畫

導入UCD打造 貼近民心好網站

這裡提供一步一腳印的步驟，讓您快速理解建構網站的過程。扎扎實實帶您一起打造貼近民心的好網站。

學習更多

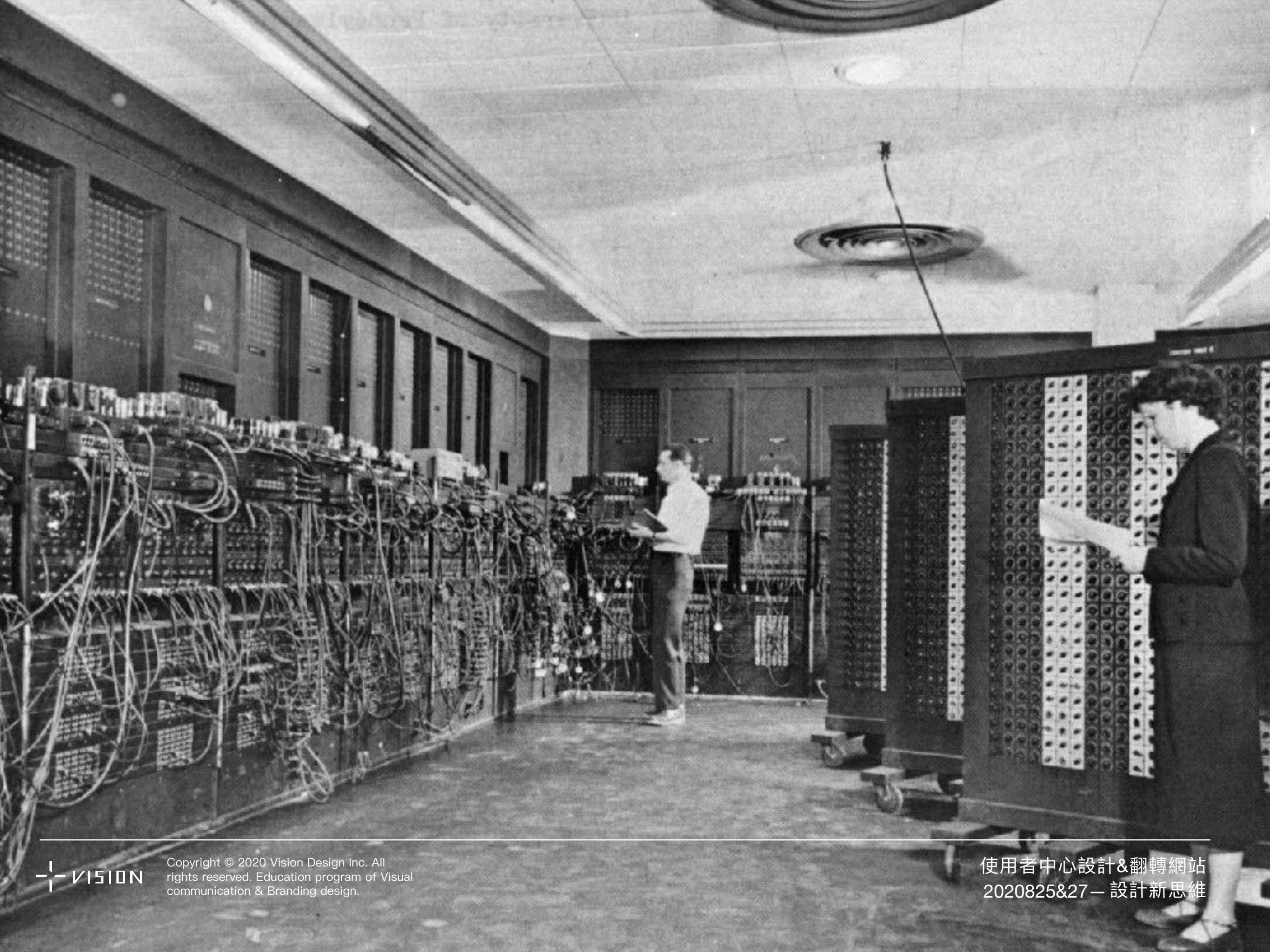


ENIAC

1964年誕生世界上第一台電腦 ENIAC <電子數值積分計算機 (Electronic Numerical Integrator And Computer) > 重達 27 噸，佔地 1,800 平方英尺。



<https://zh.wikipedia.org/wiki/電子數值積分計算機>





<https://technews.tw/2014/11/29/how-the-worlds-first-computer-revive/>

世界第一台個人電腦由IBM推出
型號為5150，1981年8月12日

PC-DOS



Current date is Tue 1-01-1980
Enter new date:
Current time is 7:48:27.13
Enter new time:

The IBM Personal Computer DOS
Version 1.10 (C)Copyright IBM Corp 1981, 1982

A>dir/w

COMMAND	COM	FORMAT	COM	CHKDSK	COM	SYS	COM	DISKCOPY	COM
DISKCOMP	COM	COMP	COM	EXE2BIN	EXE	MODE	COM	EDIT	COM
DEBUG	COM	LINK	EXE	BASIC	COM	BASICA	COM	ART	BAS
SAMPLES	BAS	MORTGAGE	BAS	COLORBAR	BAS	CALENDAR	BAS	MUSIC	BAS
DONKEY	BAS	CIRCLE	BAS	PIECHART	BAS	SPACE	BAS	BALL	BAS
COMM	BAS								

26 File(s)

A>dir command.com

COMMAND	COM	1959	5 07 82	12:00p
---------	-----	------	---------	--------

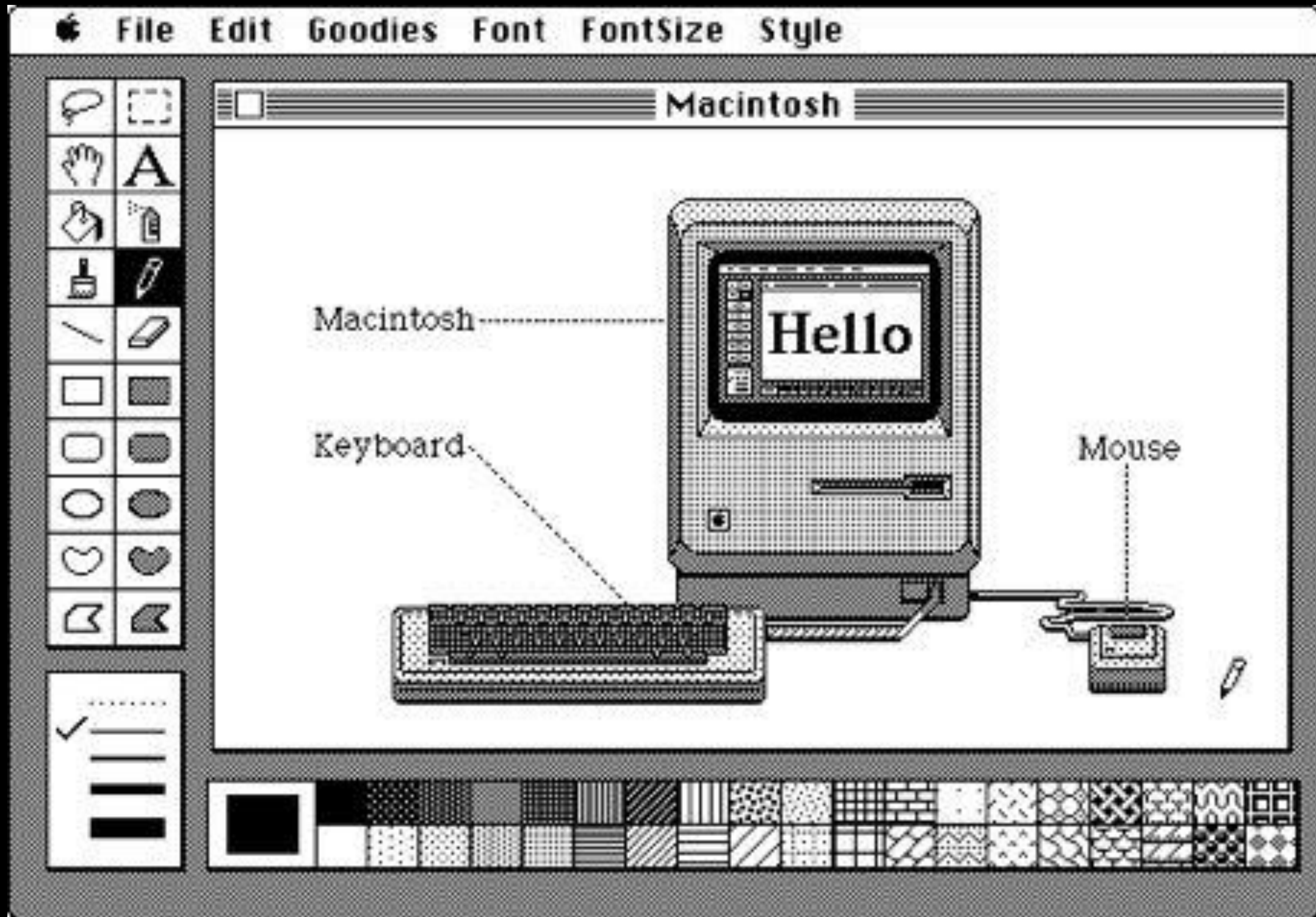
1 File(s)

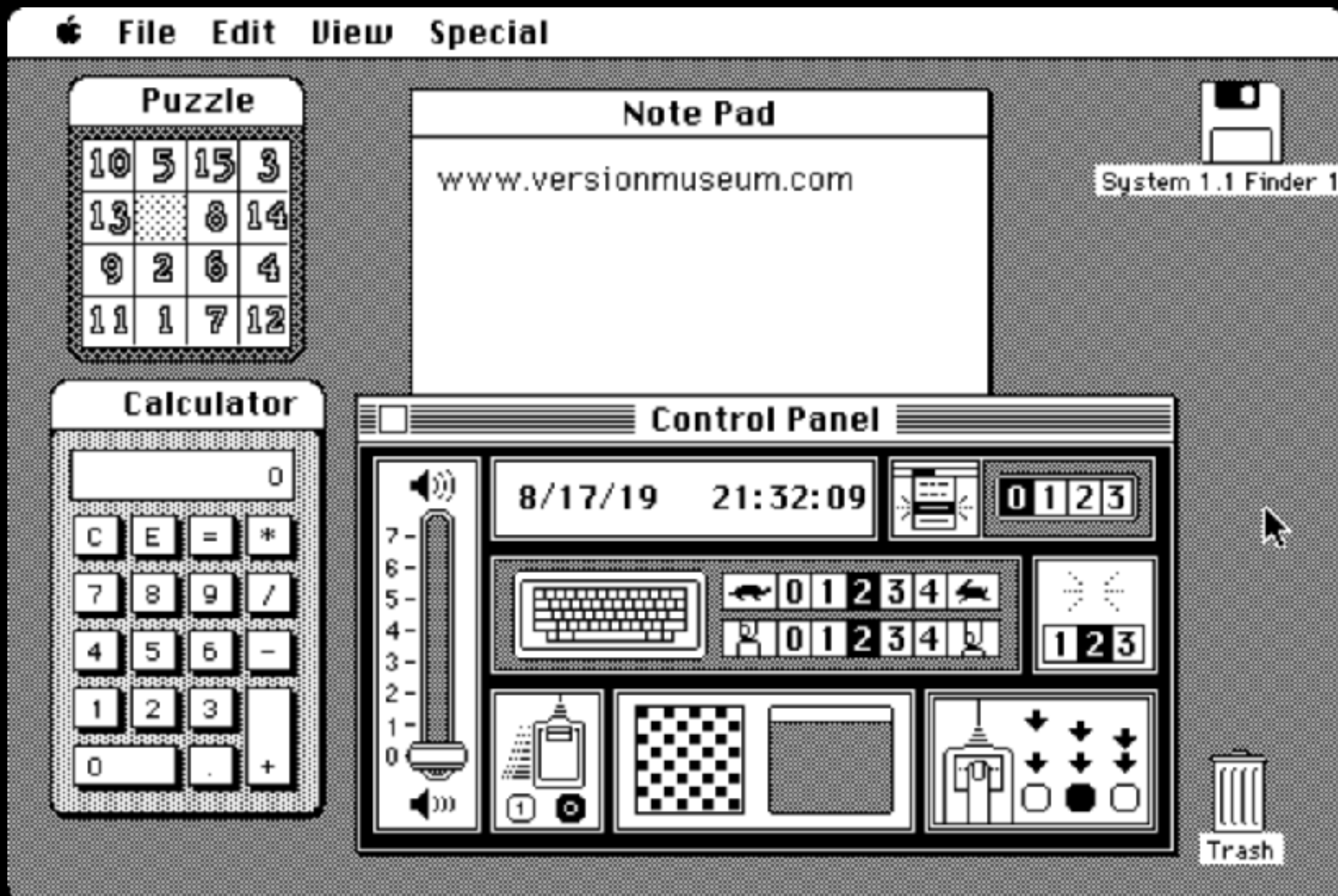
A>



1984年蘋果發佈世界首
台以圖像視窗作為互動
的電腦。蘋果 | 麥金塔

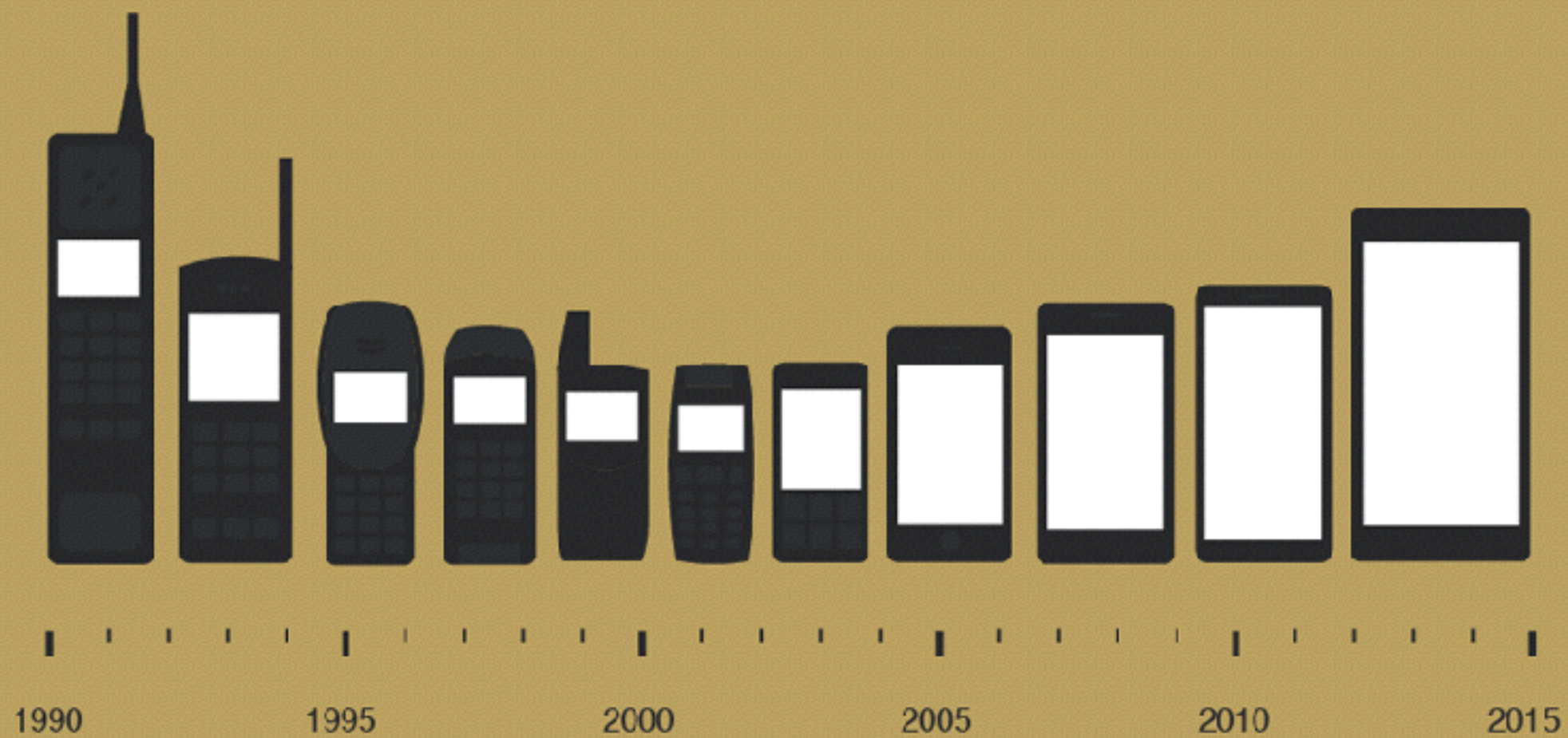








Mobiltelefonens evolution



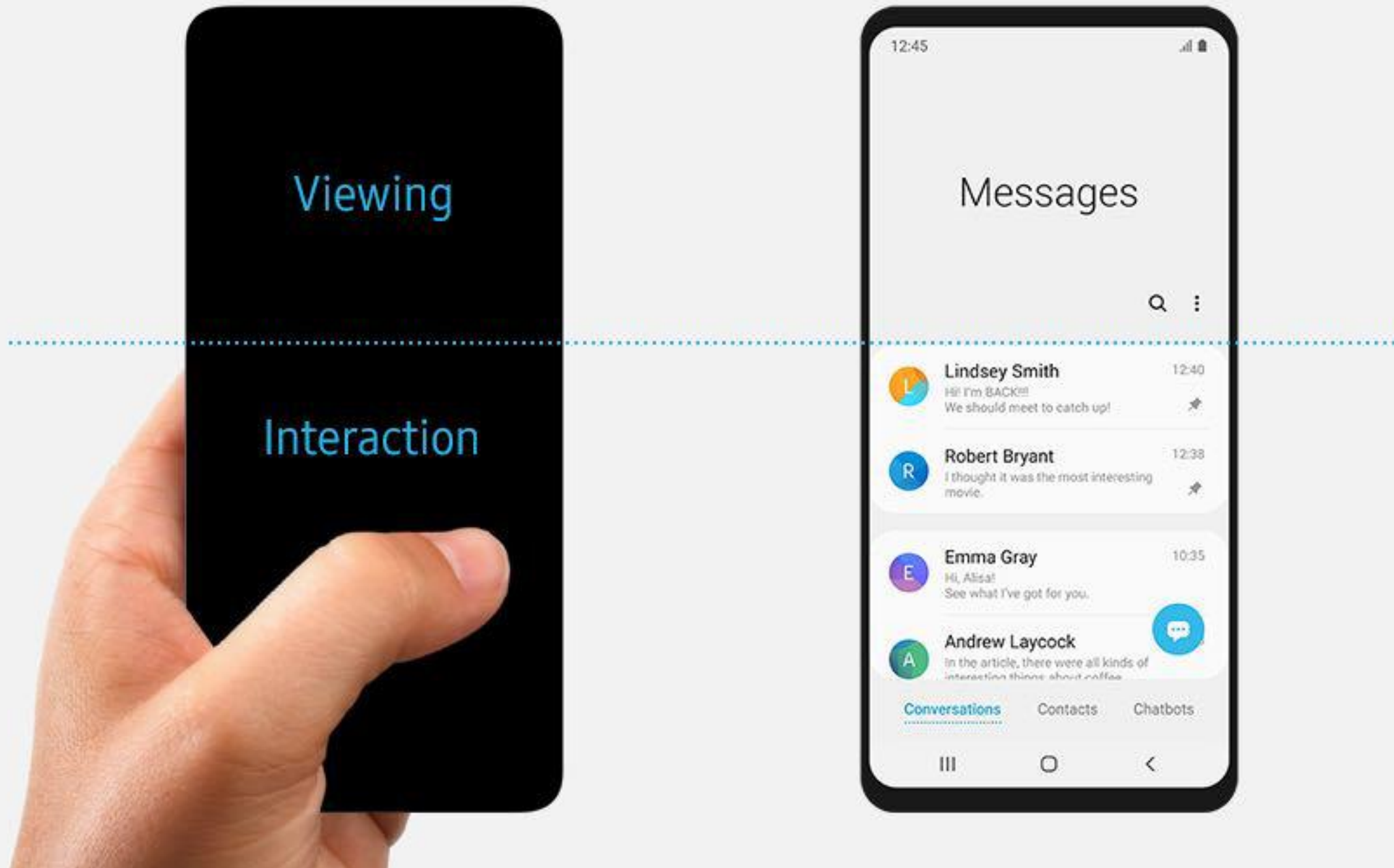
0G手機



1973年4月，摩托羅拉公司的馬丁·庫柏發明世界上第一支民用手機，這時候的手機通常重量都超過一公斤，除了打電話沒別的功能，充滿電需要十個小時，但只能維持30分鐘的通話時間。







介面設計中的人機互動

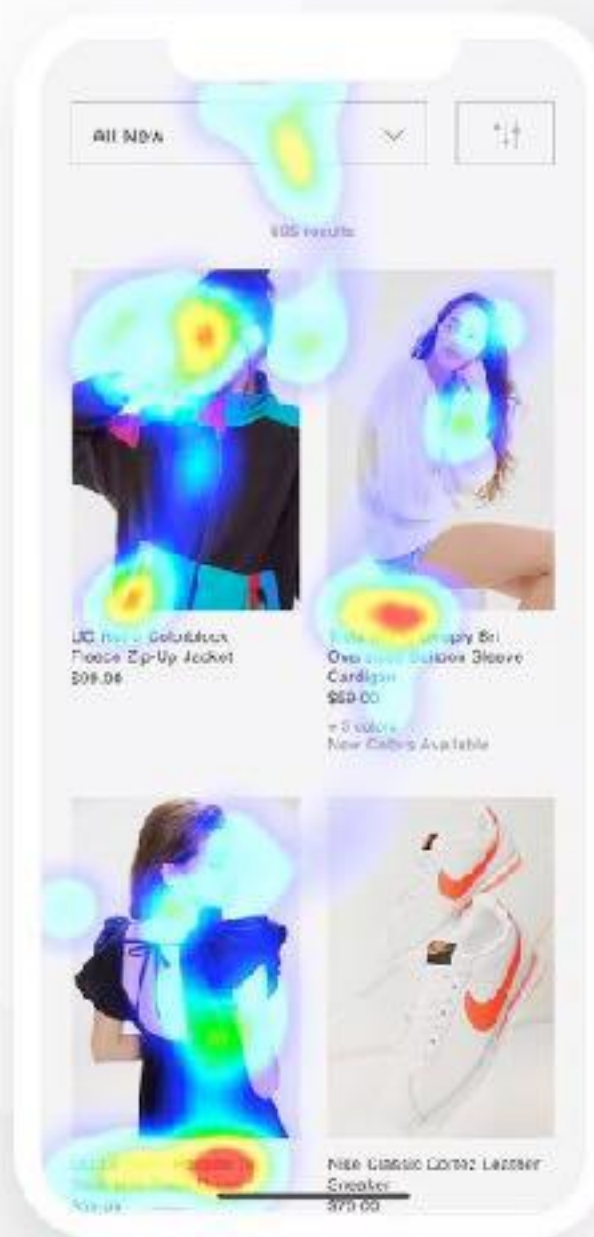


<https://www.uiyuan.com/photo-show-id-773.html>

Easily test any website or image



Gain powerful insights



View focus point diagrams



https://www.luooow.com/dc_tw/200692129



User

使用者

UX

使用者經驗

Interaction

互動設計

UI

介面



vector illustration EPS 10



以用戶中心的設計 User-Centered Design

在開發產品的每一個步驟中，都要把用戶列入考慮範圍。

什麼是UCD？

UCD即以「用戶為中心的設計 User Centered Design」是一種在設計過程中以用戶體驗為設計決策的中心，強調使用者優先的設計思考模式。



走進使用者的世界

知識 Knowledge

文化 Culture

價值觀 Values

身體 Body

心理 Mental

行為 Behavior

以他的角度來理解與體驗網站

使用者帶著動機與需求前來，想要解決問題。

這是我該來的網站？哪裏可以解決我的問題？我下一步能做什麼？



使用者心態

- ✓ 易懂
- ✓ 簡單
- ✓ 易用
- ✓ 不想要麻煩
- ✓ 不願意花時間

網站開發者可以 對使用者提的六大問題：

Q1 使用者感覺到什麼？

Q2 使用者想要什麼？

Q3 使用者在想什麼？

Q4 使用者相信什麼？

Q5 使用者記住什麼？

Q6 使用者不了解什麼？

PC Home

PChome 24h購物 | 線上購物 | 24h購物 | 購物中心 | 書店 | 比比買代購 | 旅遊 | 全球購物 | 購物車 | PChome聯名卡 | 折價券 | 價值 | P幣 | 現金禮券 | 顧客中心 | 更多 > 追蹤我們

設首頁 購物滿\$490 免運費

6/8-21 聯名卡滿\$3千起最高回饋26%

MITCH會員感謝祭
全站結帳享72折
6/16-6/18 限3天 / 每日限前100名

玉山銀行
6/8-6/21 單筆滿2萬5送**2500**點卡金
★刷卡數量優惠★
最高30點D利率
紅利折抵最高100%

儲值送20% | **百大品牌 Pi 拍錢包 最高回饋26%** | **20陪你築夢長大 最強攻略!!** | **優惠 6月優惠攻略 最高回饋20%**

快閃搶貨日
春風 三層超厚潔淨擦手紙 100張x8包x24包
原價\$10.99/包
64包**\$699**

20陪你築夢長大
加碼送30 狂降5折 最高送10% 熱銷寶髮液 舒味思下殺 運動必備款
加碼回饋5%P幣
Razer 刺鱗樹蛙
雙軸 2.4 GHz 無線鼠
原價\$1,299
\$888

品牌週
10.5吋 觸控螢幕 新機 搶鮮預購
Surface GO 2 (4425Y/8G/128G)
原價\$1,999
\$17488

Pi 拍錢包 最高送20% 優惠活動
Pi 拍錢包綁定Pi卡 單筆5%回饋無上限

20陪你築夢長大
最高送8% 現省350 換季收納 連降4折 相機送5% 冰箱限時
加碼回饋7%P幣
BOSCH
66件手工工具組
內含多種常用手工工具
原價\$1,299
現省**\$350**
\$949

星光賞
SK-II 青春露限量版 230ml
每天晚上9點開賣 隔天調回原價
經典神仙水 肌膚晶瑩剔透
\$3666 搶購>

24h購物 狂歡特賣180品
SONY
RX100M5A 公司貨
週一~週五限時限量 每天早上10點開賣
128G豪華組 聯名卡回饋5%P幣
\$24230 搶購>

優惠快訊
關於24h的真心話
PChome品牌代言人
搭配特輯贈人包！優惠請看這

citi 花旗銀行
6/11-6/18 單筆滿1萬5 送**1800**P幣

商品分類 查看全部 >
24h購物 3C 通訊 生活 日用
24h 3C 電腦 網路 網路
24h通訊 Apple 三星 小米
24h周邊 印表機 辦公用品 雜貨
24h N.B. 大量電 3C 電腦

精選頻道
送2千P幣+電鍋
原價\$1,299
狂降5折up
原價\$1,299

Garmin GDR W180
行車記錄器
週一~週五限時限量 每天早上10點開賣
原價\$2,290
取貨 **100**點 現金禮券 (限額30元)

<https://24h.pchome.com.tw/>

從系統的角度

<https://24h.pchome.com.tw/>

<https://shopee.tw>

從人的角度

差異

與過去設置網站的思考差異
差別僅在於用什麼角度觀察
理解，然後定義專案方向。



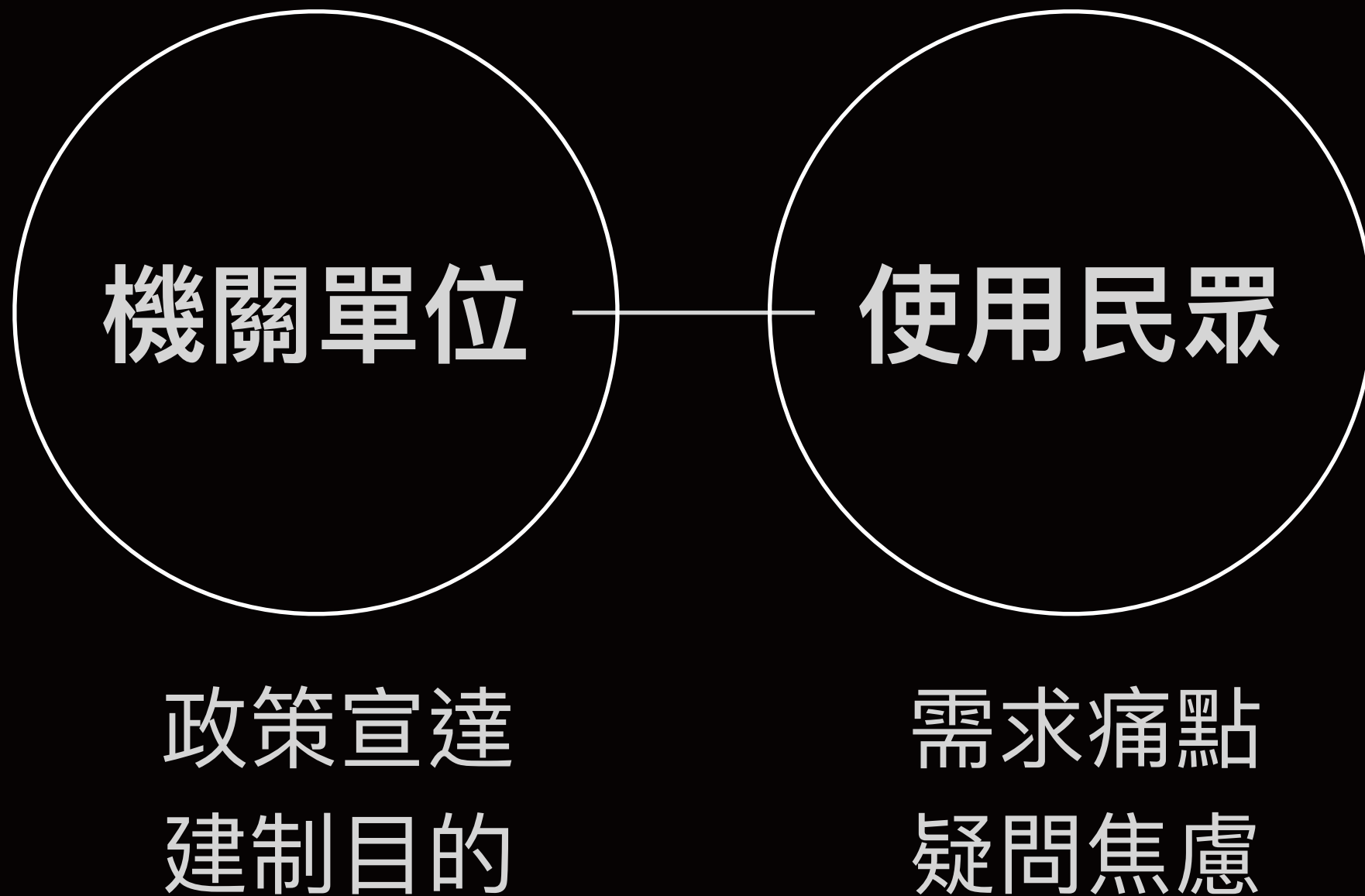
觀察 — 定位理解 — 實踐 — 成就

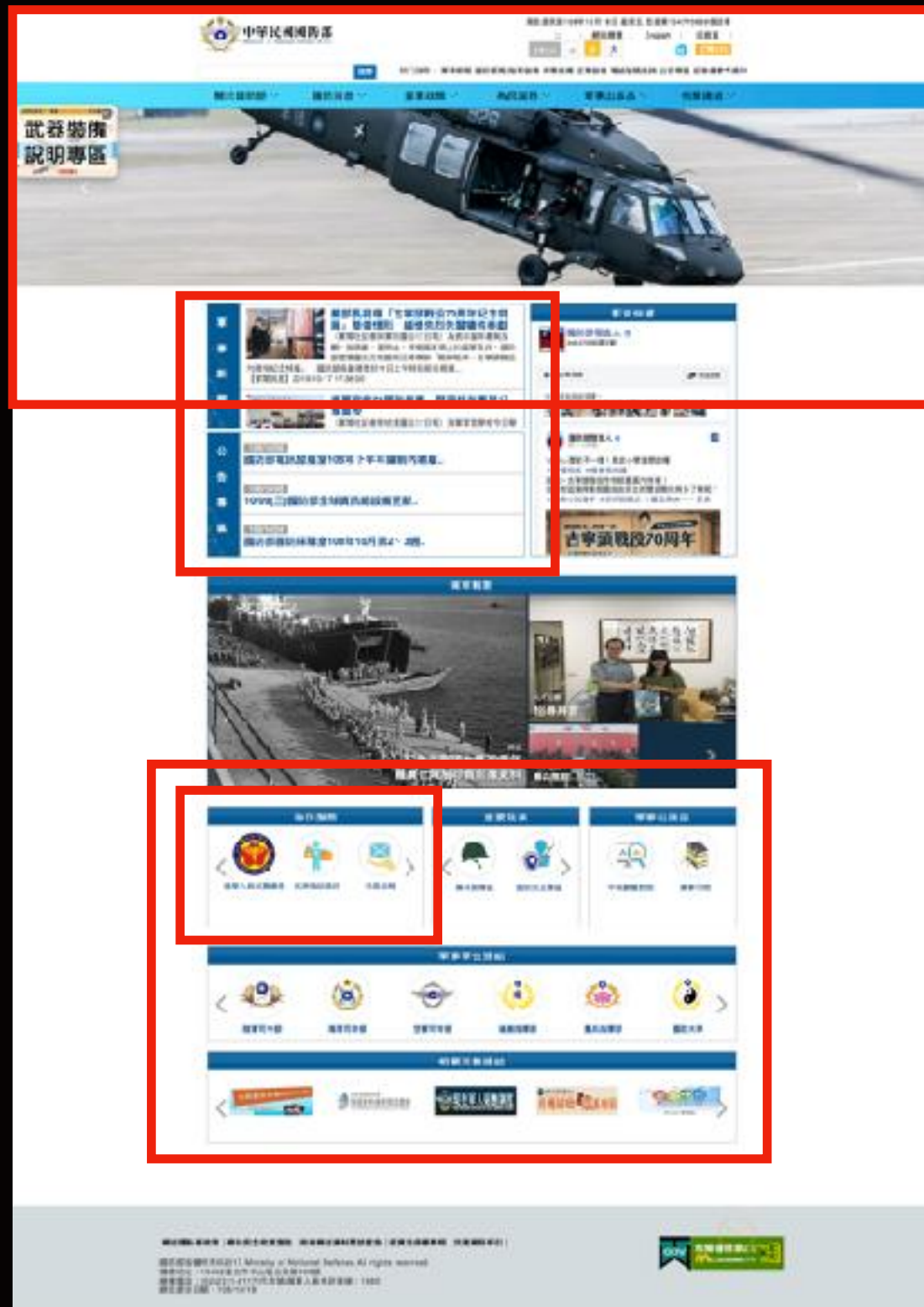
Shopee



<https://shopee.tw>

兩者間取得平衡

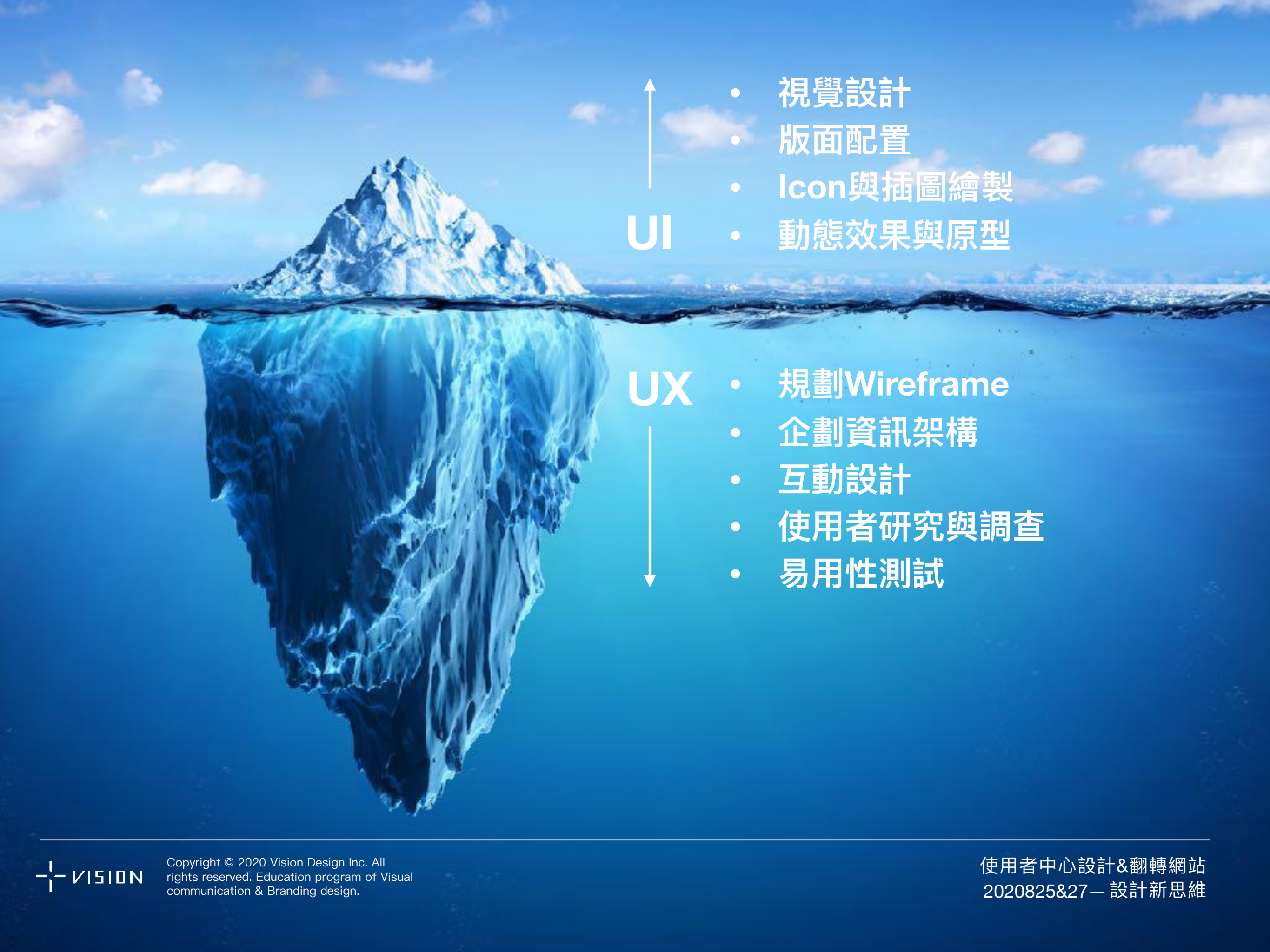




淺談UX

使用者經驗



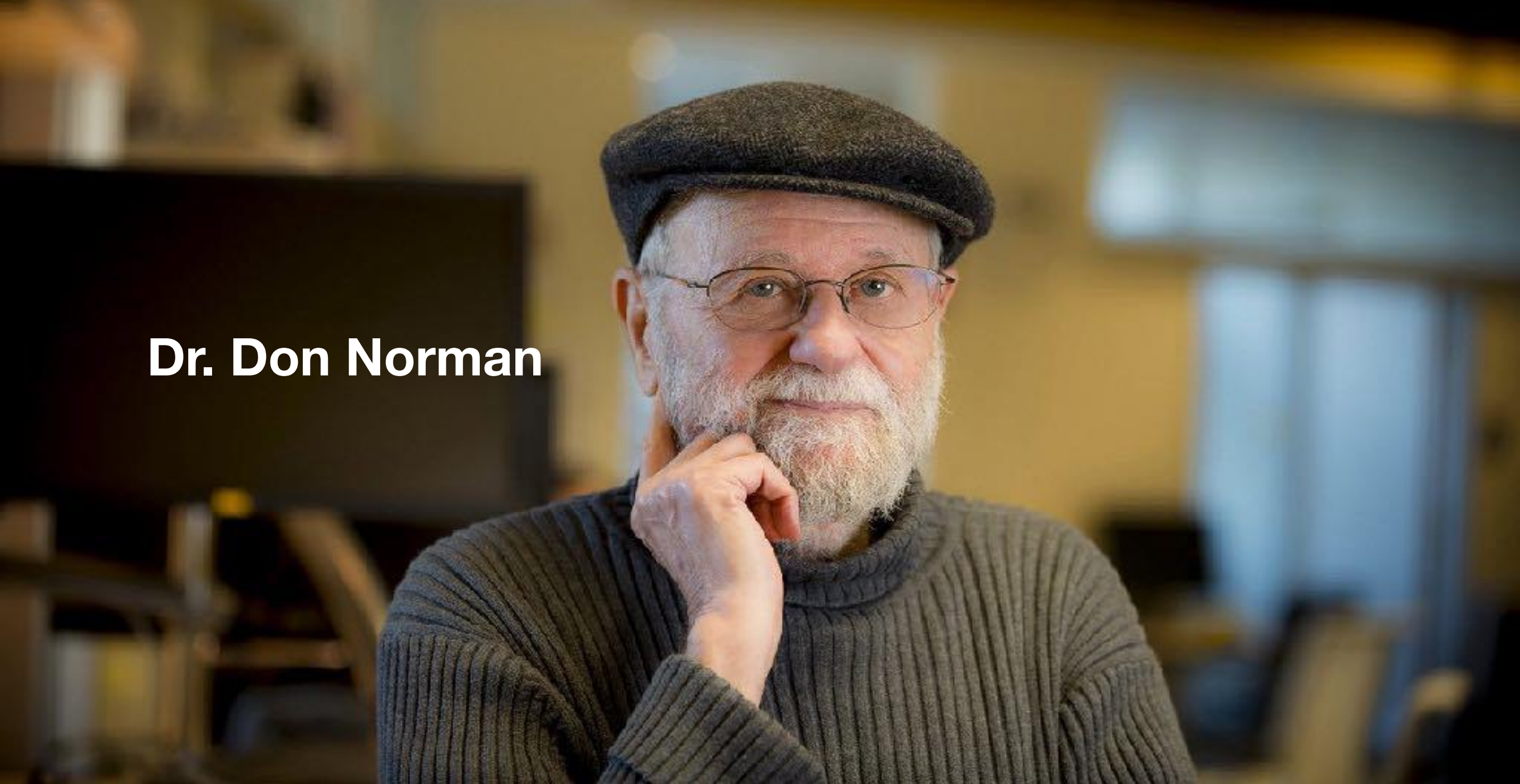
An iceberg floating in a blue ocean under a blue sky with clouds. The tip of the iceberg is above the water line, while the much larger base is submerged. To the right of the iceberg, the text 'UI' is positioned above an upward-pointing arrow, and 'UX' is positioned above a downward-pointing arrow. To the right of these arrows are two bulleted lists of design tasks. The background is a full-page image of the iceberg scene.

UI

- 視覺設計
- 版面配置
- Icon與插圖繪製
- 動態效果與原型

UX

- 規劃Wireframe
- 企劃資訊架構
- 互動設計
- 使用者研究與調查
- 易用性測試

A portrait of Dr. Don Norman, an older man with a white beard and glasses, wearing a dark beret and a dark sweater. He is resting his chin on his hand. The background is a blurred indoor setting.

Dr. Don Norman

1995年第一位提出User Experience一詞

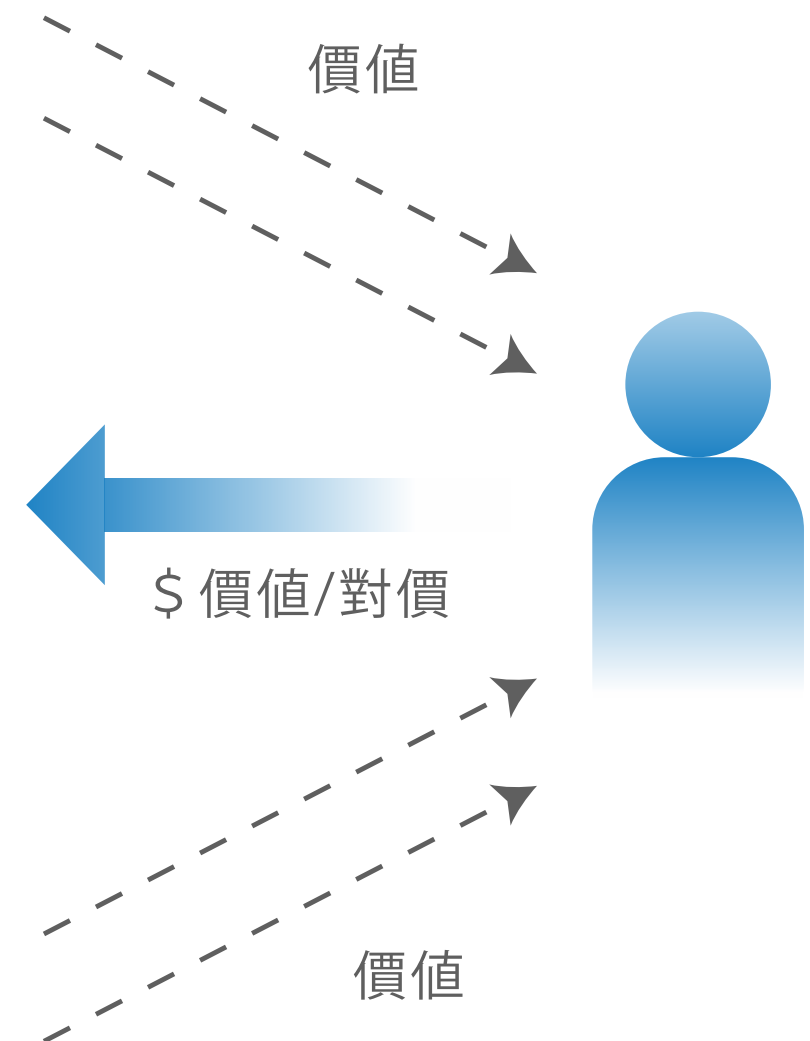
追本溯源，現今大家熟知的User Experience這個詞最早出現於1995年，在Donald Norman的 *What You See, Some of What's in the Future, And How We Go About Doing It: HI at Apple Computer* 一文中(這篇文有三位作者: Donald Norman, Jim Miller, 和Austin Henderson)。

實際上 | UX時間範圍

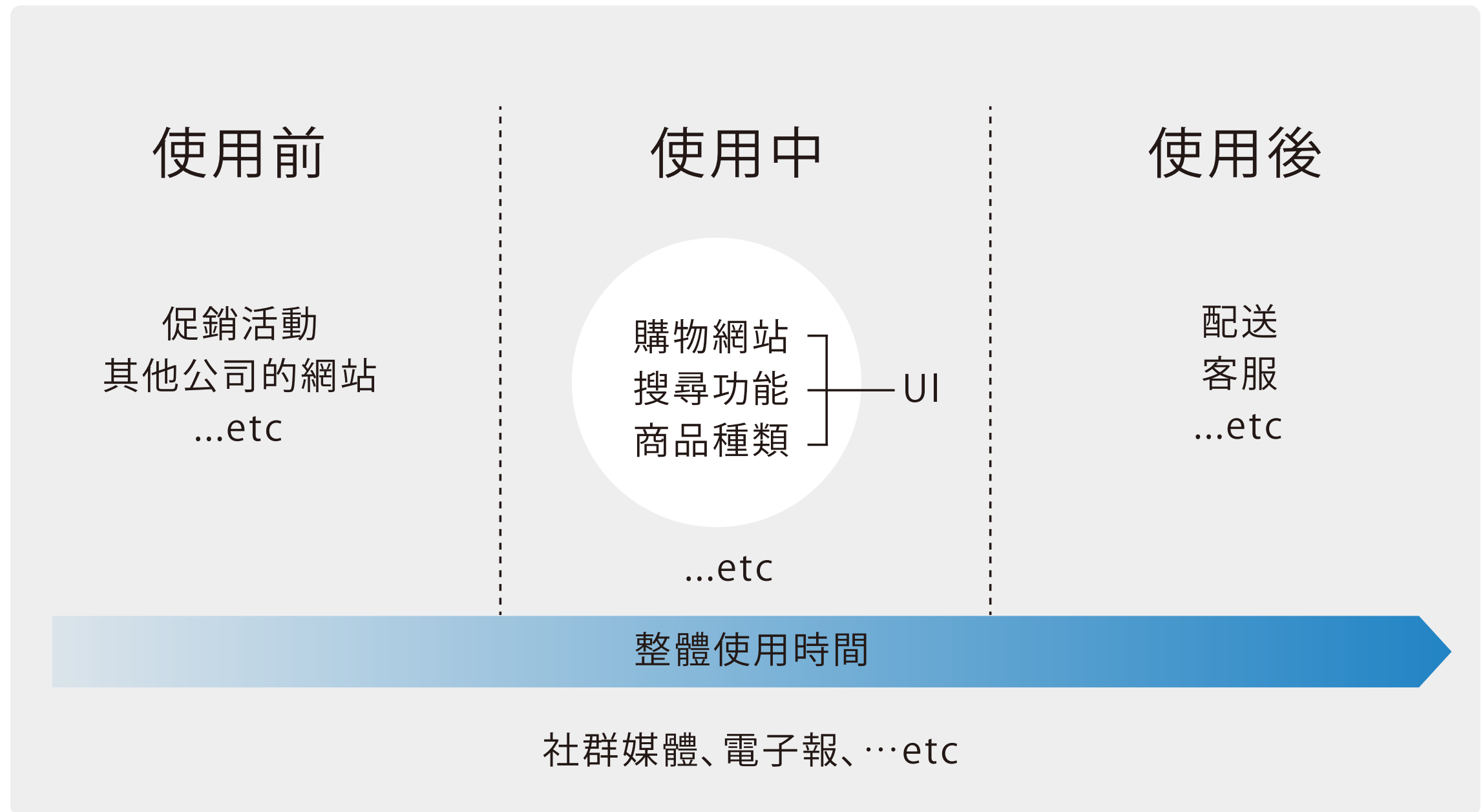


<http://site.hcdvalue.org/docs>

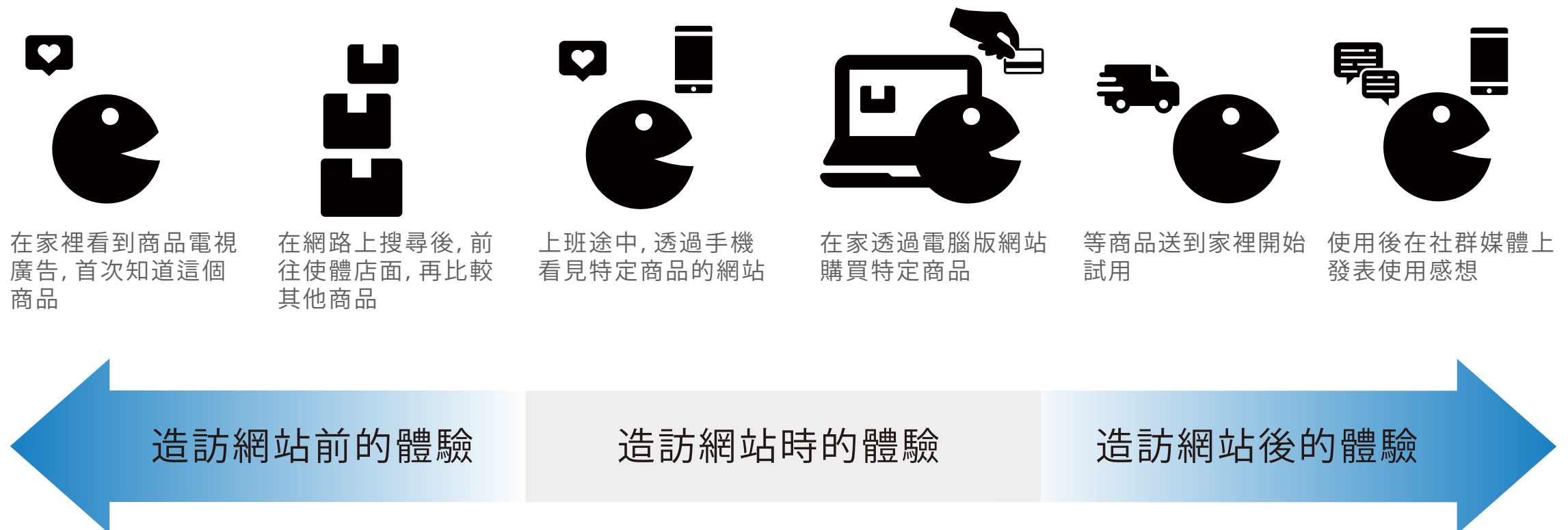




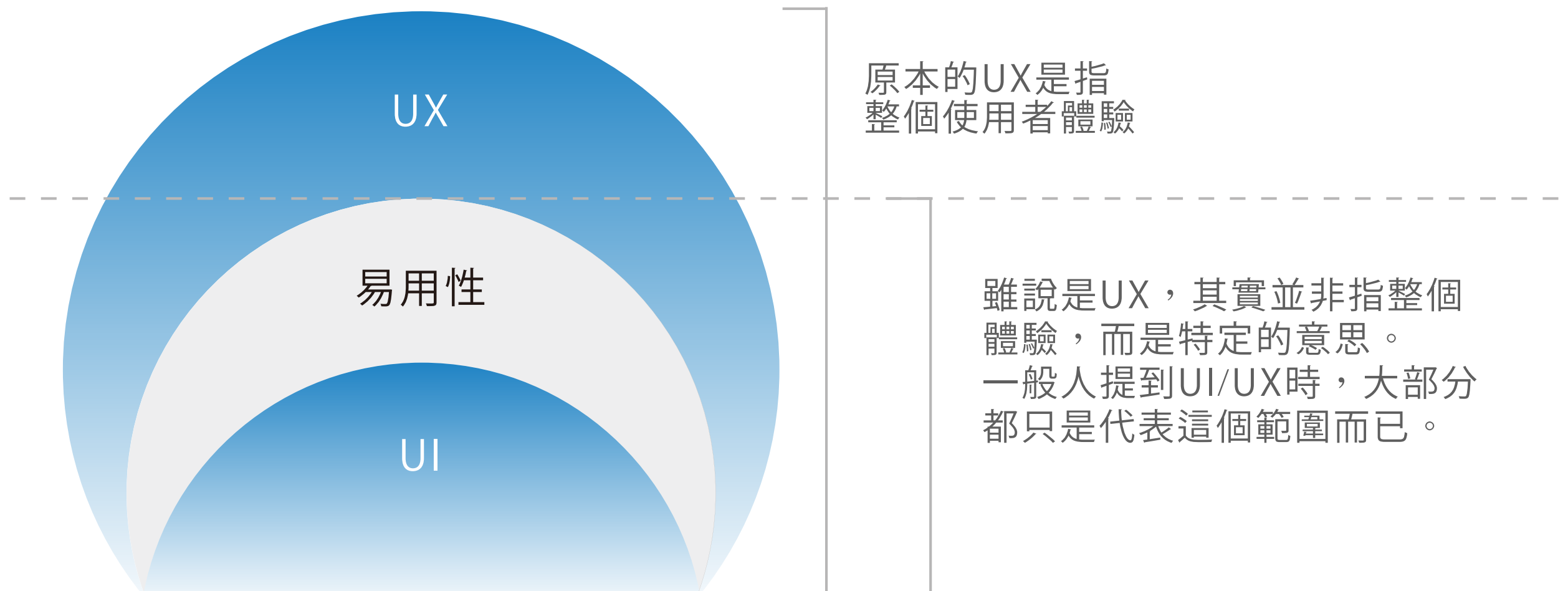
網站購物時的UX體驗



對使用者而言，造訪網站前、中、後的經驗， 都算是「同一個體驗」



我們口語上常說的UX/UI所指的範圍



大學生搭高鐵 5折起

時刻表與票價查詢

出發站

到達站

2020/06/17

22:30

最新消息

銷售資訊

2020/02/06 『COVID-19 (武漢肺炎) 防疫專區』

2020/06/17 台灣本島玩不夠 來去離島遊一遊 「高鐵+澎湖」與「高鐵+小琉球」交通聯票衝一夏

2020/06/17 高鐵TGo會員專區 (含台灣高鐵App會員專區) 6/19(五)凌晨暫停服務



熱門焦點

美好再一起



高鐵假期



飯店聯盟





0814 Nan-gang 9:25 888 at all stations, Non-
0116 Nan-gang 9:55 888 ing-Bangqiao-Taipei-Ni

票處
kets



售票處
Tickets

票
Purchase

定期票 / 回数票
Periodic Ticket / Multi-Ride Ticket

商務車廂 / 升等
Business class / upgrade

商務車廂 / 升等
Business class / upgrade

6

5

4

過閘時請注意：請讓兒童先行，並留意安全。
Please take care of child (children) traveling with you. Pay extra attention when entering into the ticket barrier.



6

5

請在此
等候
Please Wait Here

請保持
社交距離
Keep Social Distancing



1.5m

roissant

← 廁所 月台電梯 →
Toilet Elevator to platform

月台 3 →



自動售票機

Ticket vending machine

台北富邦銀行





全線正常營運

優惠活動

購票資訊

乘車指南

關於高鐵

搭高鐵・遊台灣

會員專區

24hrs 網路訂位



大學生搭高鐵 5折起

時刻表與票價查詢

出發站



到達站



2020/06/17



22:30



銷售資訊
查詢

最新消息

2020/02/06 『COVID-19（武漢肺炎）防疫專區』

2020/06/17 台灣本島玩不夠 來去離島遊一遊 「高鐵+澎湖」與「高鐵+小琉球」交通聯票衝一夏

2020/06/17 高鐵TGC會員專區（含台灣高鐵App會員專區）6/19(五)凌晨暫停服務



熱門焦點

美好再一起



高鐵假期



○ 全線正常營運

優惠活動

購票資訊

乘車指南

關於高鐵

搭高鐵・遊台灣

▶ 票種說明

票價產品一覽表

▶ 如何購票

網路訂票

「T-EX行動購票」App

Facebook Messenger 訂票

便利商店購票

自動語音訂位服務

自動售票機購票

團體訂票

車站窗口購票

悠遊聯名卡

一卡通聯名卡

無障礙服務

高鐵售票的介面與互動型態

因空間、時間、情境、用戶對象不同，
設計出不同的介面與交互模式來對應。

	車站窗口	售票機	語音訂位	團體訂票	無障礙服務
使用者	長輩、一般民眾	短程旅客、一般民眾	長輩、一般民眾	旅行業、家族、學生	行動不變者
情境	- 不趕時間 - 需要客服 - 出示證件 - 臨時購票	- 票價較低 - 使用現金 - 不想排隊 - 臨時購票	- 不熟悉3C產品的長輩 - 願意耐心等待轉接	- 搭配飯店旅行方案 - 家族多人旅行 - 學生班級出遊	- 需要無障礙座位 - 專人乘車引導
場域	車站大廳	車站大廳	無限制	無限制	無限制
尺度大小	小	小	大	大	大

	網路訂票	手機App	Facebook	超商
使用者	學生、商務人士、一般民眾	學生、商務人士、一般民眾	一般民眾、長輩	學生、商務人士、一般民眾
情境	- 具有網路 - 室內 - 使用電腦訂購	- 具有網路 - 省手續費 - 熟悉3C產品	- 具有網路 - 需要有人指示下一步操作 - 稍微熟悉3C產品	- 計畫性購票 - 喜歡拿到實體票卷 - 不在意手續費
場域	無限制	無限制	無限制	最近的超商
尺度大小	大	大	大	中

User Experience Honeycomb

六個UX指標

到底UX是如何能評估你所設計出來的方案是好是壞。針對網站設計這裡我使用 Peter Morville提出了 User Experience Honeycomb，列出了六個UX指標。



Useful 實用

UX的根基便是實用，如果一樣產品沒有辦法讓使用者覺得實用，那不管有再棒的設計都沒有用。UX的第一要務就是要確保一個讓使用者使用你產品的理由。一般來說這可以透過市場調查使用者訪談 (User Interview)、焦點團體(Focus Group) 等等方式達成。

***Usability**實用性在ISO 9241-11《Guidance on Usability》被定義為: The extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with **effectiveness**, **efficiency**, and **satisfaction** in a specified context of use.

Usable 易用

必須要易於使用，在各種使用情境之下
提供使用者一個良好的使用體驗並減少錯誤與挫折。

提供足夠的Affordance和。易用性測試 (**Usability testing**)便是典型的技巧。

Desirable 想用

一個好的產品必須要

給予使用者願意和想要去使用的感受，不管是質感、設計、品牌、抑或是其他的元素，都應該讓使用者覺得舒適並且願意使用。

Findable 能被發現

一個良好的設計應該

讓使用者可以很簡單的其需要的資訊，換言之要有良好的資訊架構 (Information Architecture)，這一般是針對數位媒體或是平台。

Accessible 無障礙

一個良好的UX設計應該要

考慮到各個族群，確保就算生理上有不便的人同樣可以得到相似的體驗。

1. 字的顏色對比要足夠以讓色弱者能夠區分內容。
2. 圖片需要有替代文字**Alt-Text**以便螢幕閱讀器**Screen Reader**可以讀取等等。

Credible 信用

社會是因為誠信而運作，UX設計也不例外。一個良好的產品應該要讓人可以用的安心，不提心吊膽，並願意分享個人資訊與隱私。在過去，這是在這六者中之最困難的項目，那些知名大型線上服務或社群媒體不小心或是有意的洩漏帳密和個人資訊，這也是任何開發產品的人，必須要格外小心的。

User Experience Honeycomb

Valuable 最終價值

上述的六項將會創造一個基準，這個基準就將會成為產品的最終價值，UX設計者必須要問，公司的產品的價值為何，並審視，改善各個面相以達成或是樹立新的價值。

