

設計思維實際應用

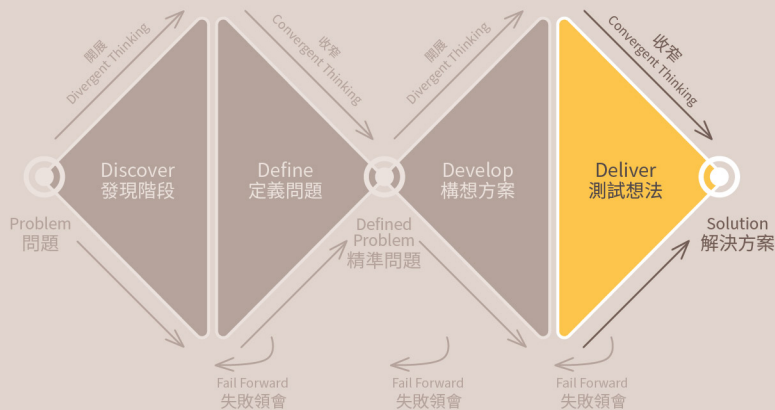
1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

構想方案後，下一步就是嘗試實踐，測試方案中的不同想法。這個階段最重要的是製造「原型(Prototype)」，一個能展示方案重要特徵的雛型，與用戶進行測試。你的想法最核心的假設是甚麼？如何以最少時間、最低成本去驗證方案是否有效？這就是此階段的重點。

這也是設計思維雙鑽石模型(Double Diamond Model)四個D(Discover, Define, Develop, Deliver)的最後一步，也是第二次收窄思考。在這個階段，我們會將幾個方案具體化，並進行實踐和驗證，收集用戶的想法，從而改良現有方案，或捨棄不可行的方案。



User Understanding 用戶理解

Product Prototyping 方案測試

設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

實戰技巧一： 「如何有效地測試想法？」



我們提出一個方案時，一般會帶著不少假設，例如認為「桌上遊戲能增加與陌生人的聯繫」、「開揚的空間可以保留不同使用方式的可能性」等等。這時，我們需要回顧這些假設，透過建構原型(Prototype)的方式，觀察和收集用戶的反應。要緊記，我們目的是測試驗證這些假設，只需要展示出方案裡足夠的元素就可以進行測試，在這階段並不需要制作出完美的方案。

我們可以如何有效地測試想法？以下是幾個提示：

認清現實考量(Limitation)及用戶的深層需要。用戶在構想方案階段可能提出了許多有趣瘋狂的想法，但基於現實的各種制肘，某些想法在現階段可能難以實行。這時候就視乎團隊對「深層需要」有多了解——團隊必須理解用戶提議的方案背後，是緣於甚麼樣的深層需要。例如用戶提出「想要鞦韆」時，背後的深層需要是「想要輕鬆自在的感覺」。假若最終的設計不能用「鞦韆」，是否能用吊椅代替，從而提供「輕鬆自在的感覺」？

設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

避免搞錯容易混淆的細節。方案的細節可以是顏色、形狀及風格等等。例如顏色：每人對顏色的理解都有分歧，甲心目中的粉紅色可能與乙所認為的差得遠。因此在討論時，可以盡量參考「實物」或圖片，讓團隊及用戶根據同一畫面進行討論，讓方案減少歧異。如果在方案的關鍵形式或細節上能達到共識，實際方案就能夠更切合用戶的期望。

虛心聆聽用戶的真實反應。測試想法的目的正正是收集用戶的反應，及早了解他們的喜惡，避免日後做出不合適的空間或服務。如果在測試方案時，參加者出現很大的負面迴響，這其實是個非常好的訊號。這讓我們在發展方案的初期，找到日後需要避免的方向，所以對最後的成果是相對正面的。出現這個狀況也表示參加者十分投入。另一方面，這也代表團隊對用戶的深層需要的理解可能有誤，需要進一步溝通了解。



設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

實戰技巧二：

「空間方案既要符合用家需要，又要實際可行，
我們如何在當中取得平衡？」



空間方案的優劣，關乎兩個重點：

- 一、空間是否符合用家的需要
- 二、空間是否實際可行

要測試這兩點，便需要向用戶和專家介紹方案，然後收集他們的意見。

團隊可以先向專家介紹方案，讓專家作出專業分析（如設計、工程、心理），提出中心空間的特色和限制，以及了解方案是否能實際執行，避免犯下明顯的錯誤。

然後，團隊可以進行用戶意見收集，了解方案是否符合他們的需要，讓他們提出空間設計和使用上的意見。同一時間，向他們解釋空間的特色和限制，例如水龍喉的位置不能移動、趟門比較難隔音等等，讓參加者有較為流暢的討論。這便能確保方案的實際可行性，同時能夠回應用家的需要。

設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立



如果同工覺得很難向參加者解釋，可以邀請顧問協助歸納專家的意見，並向用戶解釋。也可以直接邀請專業人士加入小組討論，直接向參加者解釋。如選擇後者，則需提醒專業人士的角色為解釋空間限制，而非說服參加者採納某個方案。否則用戶很容易受專家影響，從而放下自己的想法。

另外，過份精緻及專業的方案，用戶或者會覺得悅目，但卻容易產生距離感，難以給予意見。就以「平行心間」為例，有青年也曾表示他們對於精緻的空間沒有歸屬感，難以加入個人的元素。因此，在測試方案的階段，不要提供過份精緻的設計圖。

設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

實戰技巧三：

「在測試想法的階段，可以透過甚麼方法收集用戶意見？」



1. **邀請用戶進行意見工作坊 (Feedback Workshop)：** 在完成構想方案以後，團隊可以邀請幾類重點用戶參加意見工作坊，一起討論方案的不同細節，並給予意見。意見工作坊與先前的構想工作坊不同，參加者需要根據實在的方案進行討論，是一個收窄思考的過程。意見工作坊的一大重點是邀請用戶給予意見。這能幫助團隊代入用戶觀點，以嶄新的目光再度審視方案。

在過程中，團隊成員需要十分熟悉計劃的重要資訊，包括：初步方案內容、用戶訪談結果、之前工作坊的討論和空間限制等等，以正確回應參加者的疑問，適當引導討論。

2. **撰寫空間意見問卷，邀請用戶填寫：** 意見工作坊能接觸的用戶人數有限，如果希望接觸更多用戶，空間意見問卷是其中一個途徑。在問卷中，我們可以邀請用戶了解空間的設計方向，包括顏色、光線、主要傢具材質等等，並進一步填寫意見，一起決定這些大方向。透過在初步方案的構想階段邀請青年參與其中，不但能讓更多青年參與設計的過程，更能增加青年的歸屬感，帶來期待。廣發問卷的另一個好處是，讓更多青年在短時間認識和了解我們的項目，始終一個新空間的出現，要宣傳也不簡單。這是一個雙贏的手法。



設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

工具一： 意見方塊 Feedback Grid

展示方案的原型，在不同層面探討目標用戶的真實想法和感受。

需要時間	30分鐘至1小時
環境及所需物資	多種顏色的便利貼、A3或更大尺寸的白紙、A4紙、顏色筆、2-3個初步方案的原型、小食、記錄意見的工具
所需心態或技巧	熟悉方案的細節、仔細聆聽、可以預備一些後備方案
參與者	1-2位小組導師、每組4-7位參加者（目標用戶）
預期成效	用戶對方案原型的真實感受、用作改良方案的意見和細節

設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

工具一： 意見方塊 Feedback Grid

展示方案的原型，在不同層面探討目標用戶的真實想法和感受。

工具樣版

意見方塊(Feedback Grid)

喜歡 ♥

+ 建設性批評

問題 ?

💡 新想法

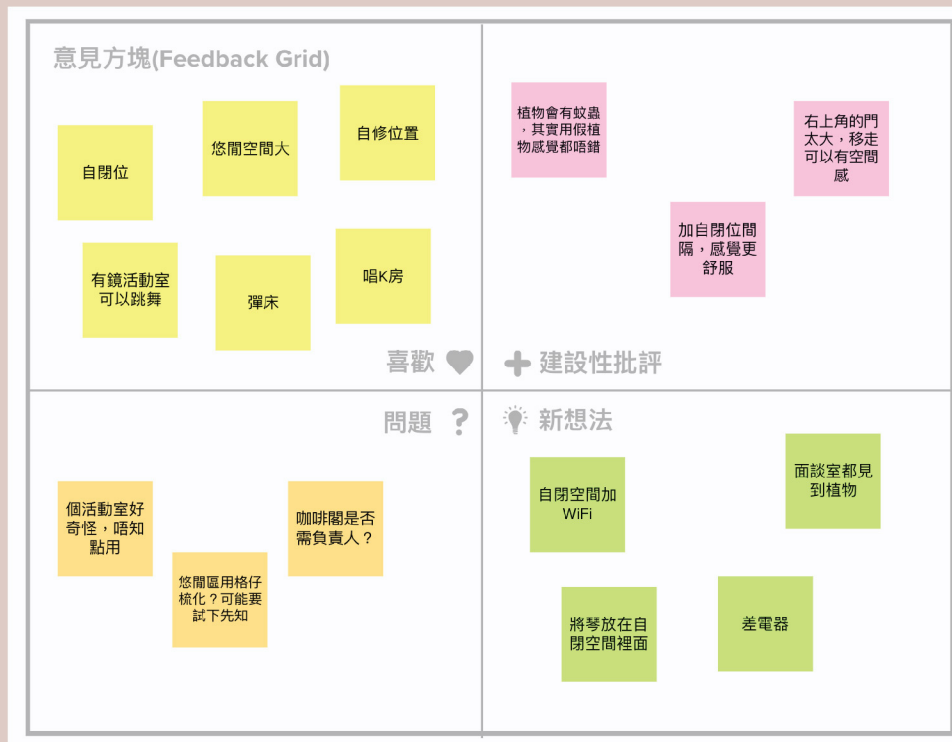
設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

工具一： 意見方塊 Feedback Grid

展示方案的原型，在不同層面探討目標用戶的真實想法和感受。

參考例子



設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

工具一： 意見方塊 Feedback Grid

展示方案的原型，在不同層面探討目標用戶的真實想法和感受。

使用目的(Why):

- 快速測試用戶對於方案原型的想法
- 讓用戶討論不同空間元素，改良方案細節
- 找出各方案的潛在問題
- 測試不同目標用戶的意見是否相近
- 提供足夠的資訊讓設計團隊開展設計

設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

使用方法(How):

步驟 1: 整理方案

- 把之前「構想方案」階段的2-3個方案整理好，並以圖像或模型等方式簡單呈現出來，以及講述空間的特點。注意圖像需要有一定的質感，太粗糙會令參加者難以產生興趣。

步驟 2: 準備工具

- 在A3白紙上畫上「意見方塊」的工具樣式，向每個小組派發不同顏色的便利貼、筆、A4白紙，以方便隨時提出及記錄意見。

步驟 3: 簡介分享收集意見 的流程

- 讓參加者了解意見收集活動的流程和手法，例如使用便利貼的方法、討論的順序等。

步驟 4: 分享方案及收集意見

- 逐一分享方案，然後就著「意見方塊」上的四個方向討論，細心聆聽參加者的意見。

步驟 5: 選擇或嘗試整合方案

- 與參加者討論最喜愛的元素，初步整合方案，之後與團隊內部分享發現。

工具一： 意見方塊 Feedback Grid

展示方案的原型，在不同層面探討目標用戶的真實想法和感受。

設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

工具一： 意見方塊 Feedback Grid

展示方案的原型，在不同層面探討目標用戶的真實想法和感受。



小提示：

- 1 要讓參加者清晰討論的方向，無方向的討論容易令整體氣氛變差。如遇上離題的狀況，可以對參加者作出合適的提醒。
- 2 有些參加者可能會完全從個人喜好出發去思考方案，如果意見上出現很大的分歧，團隊可與參加者複述「典型人物」的特性，釐清用戶對象，以減少爭議。
- 3 如意見收集工作坊於網上舉行，謹記讓參加者在活動前了解工作坊的流程，提升他們參與的專注度。

設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

工具二：

初步構想問卷

Survey for Initial Concept

以問卷大量收集目標用戶的意見，取得更多共識，同時透過接觸用戶去推廣項目。

需要時間

2-3星期

環境及所需物資

發放問卷的渠道（線上及線下）、之前階段的成果、初步構想的概念圖

所需心態或技巧

分享項目、取得共識

參與者

團隊成員、所有目標用戶

預期成效

讓大量目標用戶認識此項目及參與其中、取得方案的共識

設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

工具二：

初步構想問卷

Survey for Initial Concept

以問卷大量收集目標用戶的意見，取得更多共識，同時透過接觸用戶去推廣項目。

參考例子



設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

工具二：

初步構想問卷

Survey for Initial Concept

以問卷大量收集目標用戶的意見，取得更多共識，同時透過接觸用戶去推廣項目。

使用目的(Why):

- 確認大量目標用戶的空間喜好 (基於已有的方案)
- 微調空間使用的方式和設計細節
- 收集其他重要意見 (設施及空間結構以外的元素)
- 向用戶展示中心的價值，讓項目推行更順暢
- 測試項目對公眾的形象定位

設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

使用方法(How):

步驟 1: 整理方案細節, 並討論展示構想定位

- 回顧過去的用戶理解結果及構想方案,理順各個重要細節,然後思考構想方案的主題、形象及期望在問卷帶出的信息。

步驟 2: 準備問卷

設計及撰寫問卷,在問卷中提供與方案相關的資訊,思考如何詢問意見及收集額外想法。

以下是一些可以加入問卷的內容:

- 空間的整體用色、光線及材質
- 空間的設定和使用方式,如開放時間、互動形式及習慣,例如需脫鞋子進場等
- 開放題—收集有關未能涵蓋的範疇的意見
- 創意題—讓用戶提議空間的名字

步驟 3: 準備發放的渠道

- 與團隊開會討論發放問卷的渠道,透過線上、線下等不同形式,讓目標用戶能更容易接觸到問卷。

步驟 4: 發放問卷

- 開始發放問卷,列明收集意見的日期,定時了解發放的情況和用戶的回應。

步驟 5: 總結改動, 並實行構想方案

- 總結問卷結果,了解不同的發現和用戶意見,適當改良構想,然後開始實行。

工具二: 初步構想問卷 Survey for Initial Concept

以問卷大量收集目標用戶的意見,取得更多共識,同時透過接觸用戶去推廣項目。

設計思維實際應用

1/籌劃階段 2/建立團隊 3/發現階段 4/定義問題 5/構想方案 6/測試想法 7/社群建立

工具二：

初步構想問卷

Survey for Initial Concept

以問卷大量收集目標用戶的意見，取得更多共識，同時透過接觸用戶去推廣項目。

小提示：



- 1 多用圖像，少用文字，效果更佳。
- 2 方案的圖像需具備相當的質素，令填寫問卷的人感到被重視，並對項目產生興趣。
- 3 在正式發放問卷前，可以先邀請幾個目標用戶試做問卷，更改難明的用字及內容—有時候，目標用戶的用語和你想像的可能不一樣。
- 4 留意各種渠道是否有效，確保問卷能夠到達用戶手上，這直接決定了問卷能否有效收集意見。