



設計研究活動



從「行為觀察」開始， 而不是直接想解法

在專題初期，我們並沒有直接設定要做一個社交平台，而是先從真實生活中的行為觀察開始。我們觀察到，在像公園、通勤或等待的情境中，許多年輕學生其實長時間使用手機，呈現一種「獨自、分心、卻又不完全放鬆」的狀態。

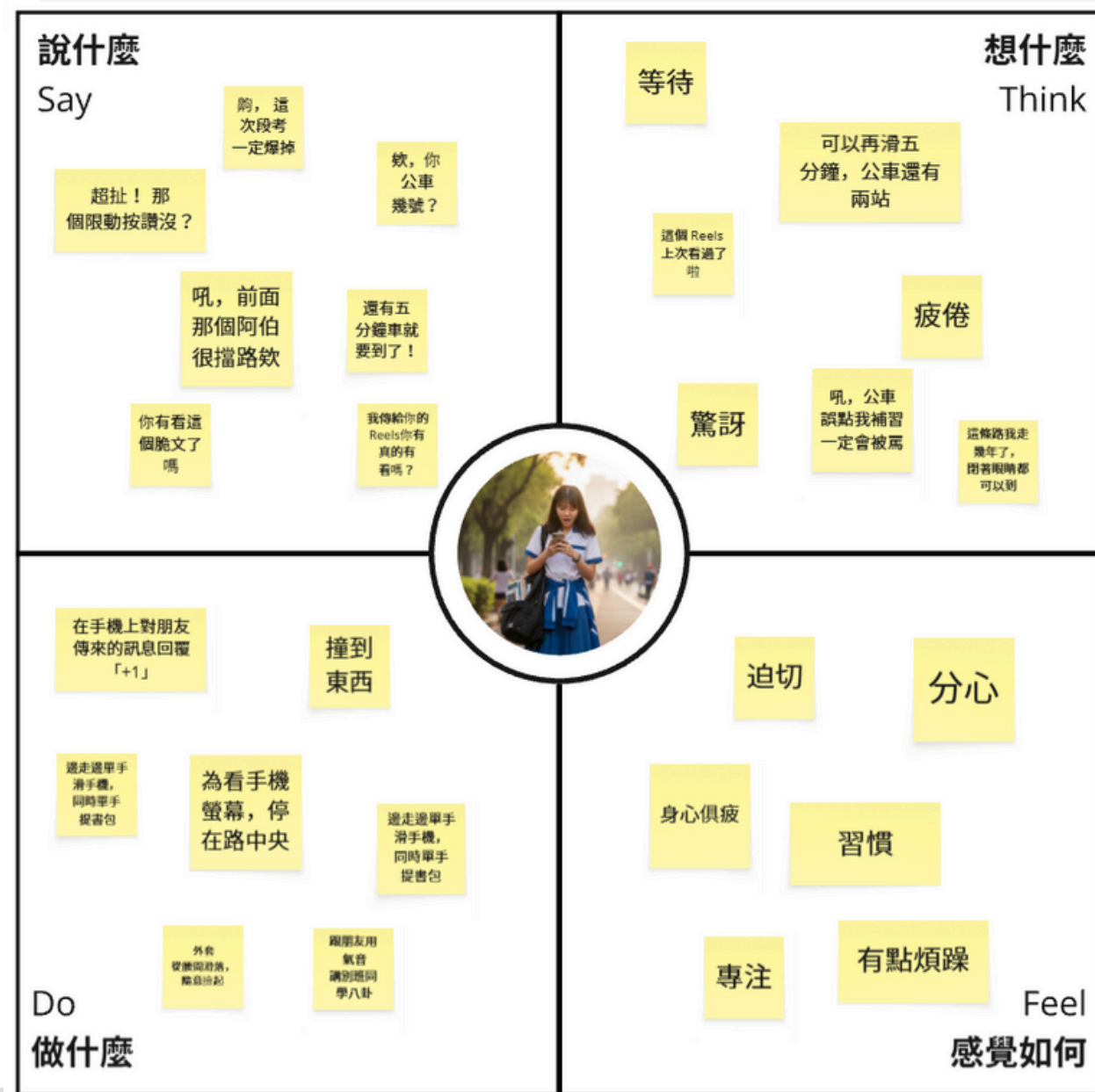
× × × ×

這些行為讓我們產生一個初步
疑問：

當使用者身在公共空間，卻仍然選擇退回個人世界時，他們
真正的需求是什麼？



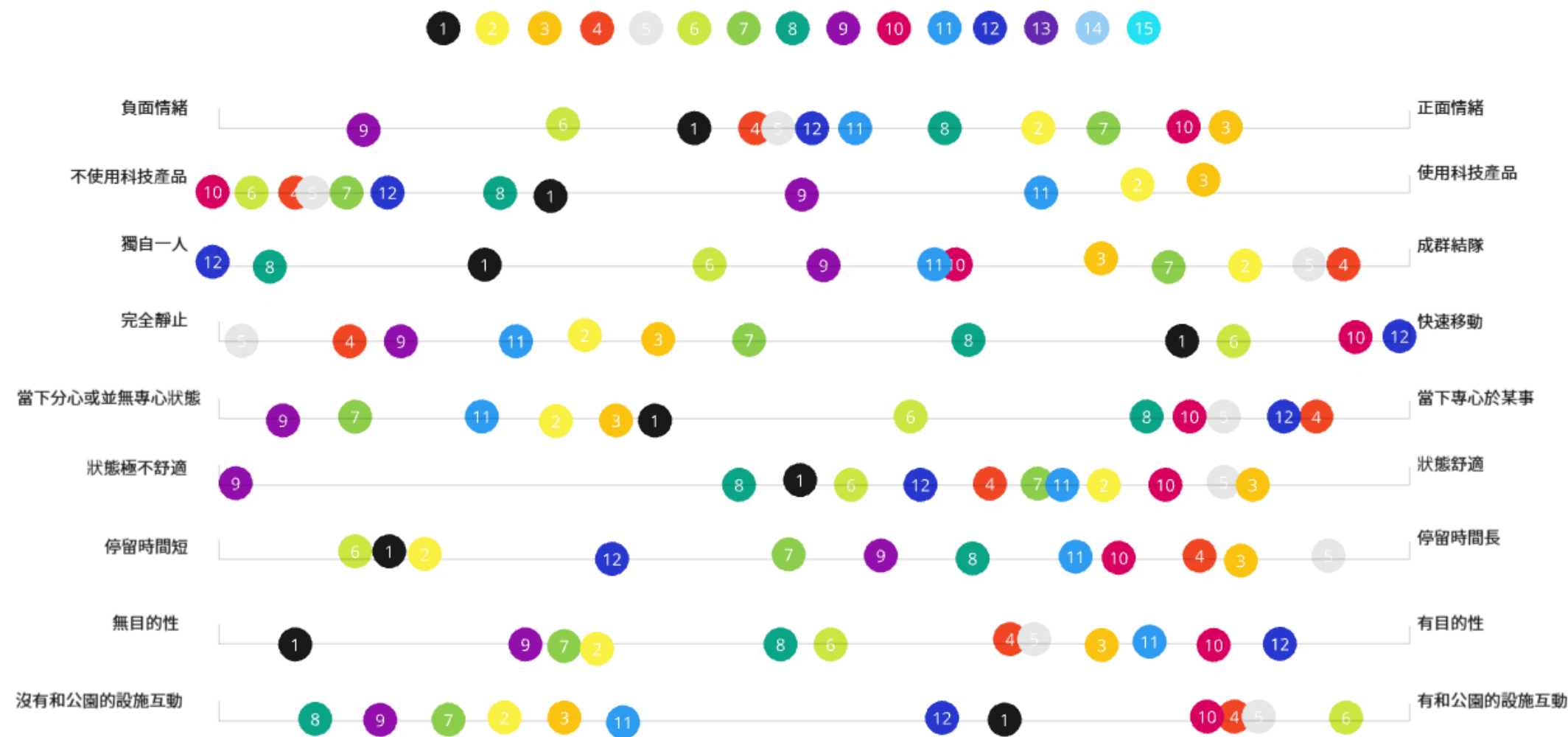
使用同理心地圖，理解行為背後的心理狀態



使用者表面上在滑手機、看 Reels、回訊息，但內心同時存在「等待」、「疲倦」、「分心」、「有點焦躁卻也習慣了」等感受。

這讓我們意識到，使用者並不是單純想殺時間，而是處在一種過渡狀態：介於「休息」與「準備進入下一段行程」之間。

使用者行為與心理狀態維度分析



我們將使用者在公園中的行為，整理為多個連續的行為與心理維度，包含靜止狀態、分心程度、行為目的性、設施互動程度、停留時間與情緒狀態。透過此分析，我們觀察到不同使用者之間的行為群聚現象，並作為後續使用者分群與人物誌建立的依據。

透過人物誌，聚焦一個具體的人

為了避免設計對象過於模糊，我們進一步建立了一個核心 Persona——
16 歲、高中生、在公共空間中高度依賴手機、慢熟且偏內向的使用者。
這個 Persona 不只是背景設定，而是整合了前面觀察的

- 行為特徵（長時間滑手機、避免互動）
- 心理狀態（需要放鬆、但又容易被打斷）
- 情境需求（在公園卻找不到真正適合停留與互動的方式）

Persona 的建立，幫助我們在設計過程中不斷回到使用者本身，思考「這樣的設計，對她來說會不會比較安心」。
同時，我們也透過 AI 進行 Persona 的角色扮演，模擬她對設計方案的看法，協助我們確認人物誌是否貼近真實使用者狀態。

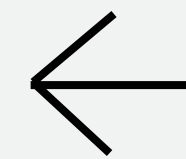
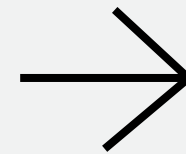
用 JTBD，把需求轉成 「要完成的事情」

例如：

在確認使用者輪廓後，我們進一步使用 Jobs To Be Done (JTBD)，將模糊的感受轉換成具體的「需求句型」。

這些 JTBD 幫助我們理解：

問題不在於使用者不想社交，而是現有選項都太高壓。



- 在公園滑手機時，使用者想要短暫放鬆、切換心情，而不是被打斷
- 在等待或空檔中，使用者希望不需要高社交壓力，就能有事情做
- 在公共空間中，使用者其實渴望「安全感與低負擔的互動可能」

JTBD: Jobs To Be Done

在...

群組訊息爆炸／朋友在
聊天

時空背景

使用者/做了什麼，或想要做什麼

不想漏掉線上互動

行為/動機/驅動力

所以他可以達成...

能安靜坐著即時回
訊息
保持社交不掉線

的需求

☒ 功能需求 ☐ 情感需求 ☐ 社交需求

JTBD: Jobs To Be Done

在...

下課後／補習前有空檔

時空背景

使用者/做了什麼，或想要做什麼

想放鬆一下再進入下一
段行程

行為/動機/驅動力

所以他可以達成...

短暫滑手機調整
節奏，心境切換到
下一段動線

的需求

☒ 功能需求 ☐ 情感需求 ☐ 社交需求

設計洞察：導向「輕社交平台」

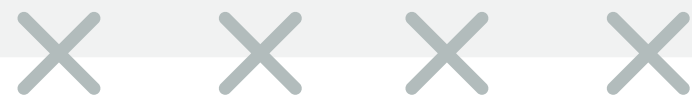
綜合行為觀察、Empathy Map、Persona 與 JTBD，我們收斂出一個關鍵洞察：

使用者需要的不是更熱鬧的社交，而是
一個可以自己調整互動程度、自然發生連結的過程。

因此，我們提出了現在的設計方向——
以公園為場域、以社交強度與活動氛圍為核心的「輕社交平台」。

這個平台不是要逼使用者參加活動，而是：

- 先理解使用者當下狀態
- 替他過濾不適合的選項
- 讓社交變成「可選擇、可慢慢來」的事情





THANK YOU

