一開始我們通常會有一個SET分析，社會、經濟、科技，可能就是你今天拿到一個題目，但你不知道要怎麼做，那就可以從這三個層面下去想。或是像大四，你可能畢製不知道要做什麼題目，就可以用這個方法，當你在三個領域裡各列出10個方向，再跟你的組員去討論，就可以從一個很大的範圍收斂到一個小的地方。那你可以針對台灣的環境去收斂，像社會這個議題可以用台灣為背景去想，那如果你覺得你的產品是想要賣到美國去，那你就可以用全球為考慮的方向，所以這個方法可以幫大家找到好的問題。那在這列出來的30個框架裡你就可以開始去想有哪些東西是可以做的，從這裡面你大概可以抽出8個題目，5個正的3個負的，這算是第一次收斂，那大家坐下來討論，之後你也可以再換，然後你們從這之中挑出一個來討論，這又把範圍縮的更小，但在討論的時候又要放寬，設計就是要在發散跟收斂之間慢慢找到最好的那個點。那我們今天在說的就是當你想要找個一個好的題目做，坐在那邊想是不會有好的點子，這個方法就提供了一個比較系統化的方式去想到好的題目，你說 那我不要用這種系統化的方式去找題目找的到嗎？也是可以，但你可能會花比較多的時間。

在你們收斂出一個小的要做的題目之後，你們就可以拿出一張大白紙，用brainstorming的方式去看看你們這組對於這個題目瞭解多少，然後你們要再回到一開始的SET裡去找出相對應的資訊來補充，這樣來回檢視之下你們才會對這個題目越來越深入，像你們去看老師帶過的一些大四的學生，舉例來說有人做的是跟腦麻患者有關的設計，他們對自己的題目這個領域瞭解的都滿深的，這樣才做的出好的設計西，不然你們做出來的資訊不夠知識不足，可能就會太淺，很淺就會發現這已經有很多人做過，全世界都在做同樣的事。

舉例一個我之前帶大四的作品，是做腦麻相關的產品，和最近一個新加坡大學和他們的腦麻中心合作做出來的東西幾乎是一模一樣，然後新加坡的東西有登上台灣的報紙，所以你可以發現兩件事：台灣是小國，你就算做出很好的設計，但全世界看不到，但新加坡的東西卻會被我們知道；第二是 台灣的媒體不努力，我們明明有很好的設計，但台灣設計就是出不去，所以台灣的媒體其實要好好檢討。如果說台灣很小，自己的媒體力量不夠，所以我們只好要利用國外的媒體，我會叫大四同學們，如果自己的東西做好，要把資料整理成英文的自己投到一些外國網站，像是Yanko Design，但他其實取向很偏，他喜歡很漂亮的設計，整個網站有點俗俗的，所以要是你做的是有深度的東西，要自己另外找一些網站去投。老師之前有找Roger Ball來演講，他就有提到一個Core77，你只要有一個好想法，做到三點，就可以去投：1.有一個好點子、2.用一行簡潔的說明來敘述、3.一張好照片，這樣就有機會可以曝光，所以你可能不會做設計，但有好的想法，我們就可以用網路自己傳出去，現在網路很發達，如果媒體不爭氣，那我們自己要爭氣，自己想辦法上國際媒體。

現在回頭來看，SET分析之後，你們的題目就爆開了，你們就會對這個題目有一些瞭解，下一個步驟是，你們要用character mapping去把這個題目底下會有的使用者描繪出來，這部分就進入到User的狀況了。要是一組有四個人，就可以一人畫一個使用者，要是有多一點人，你們可以畫6~8個使用者，大概就可以把這個領域講的很清楚，要把你的每個User的Persona定義出來，老師這邊有發一張Persona的格式，可以參考，把你的persona找出來之後，我們就可以去進行訪談，訪談得到的資料，就是我們現在手上的這些東西。這個東西要做得好是需要練習的，我們稱之為Work Activity Note，把我們訪談的資訊整理成一項一項的，而這一個個小項，像是IDEO或是雅虎他們在做都是很大量，在一個案子裡可能會有高達一兩百項，下一個步驟要做的是WAAD，「Work Activity Affinity Diagram」工作活動清河圖之類的….，其實就是KJ法，就是一個分類的方法，把這些問到的資訊分類找出規律。 這個上禮拜給大家看過，今天就是要讓大家把帶來的小便條做成WAAD的分類，要跟大家解說怎麼樣把這個圖做好，我們去訪談的時候，對方會跟你說的一串句子，你們可能是像聊天一樣，但我們要把得到的句子作剪裁或是濃縮，變成一小點一小點的項目，並做成一點是一張便條的樣子，一張是單一的訊息，舉個例子：訪談時使用者說：「上禮拜五我和朋友在規劃一場生日派對郊遊活動，我們決定買...這個的票，我訂好票然後要去領票，在領票處排了好長的隊伍，我排了好久才等到，但卻發現我們總共8個人無法坐在一起，當下我無法決定是該要直接買下分開的位子或是去選擇別的活動的票，所以想電話給朋友問問意見，但這樣一來我便得要離開隊伍，打完電話再重新排一次，這樣花了好多時間。」這一段話對我們來說可以整理成好幾張小資訊：1.有時我會需要和不在身邊的朋友調整活動跟訂票相關的事情、2.我需要買到座位是相鄰的門票、3.花時間調整團體票會讓排隊速度變慢，這樣的整理方式是重新去描述事實，可以幫助我們去瞭解，我們要設計的對象他在這件事情裡面的遭遇。那我們現在做的這個節能題目，我們就要去列出，人們是怎麼樣在做節能或是怎樣沒有節能，在訪談之中，你大概會得到三種東西，一種是「事實」，環境、現象或是情境的事實，再來是你可能引發的「設計想法」，最後是「問題」，使用者在這個情境裡所碰到的困難，比較簡單的是事實跟問題的部分，設計想法其實可以等到更後面資訊都整理出來了我們再去討論。等等要請大家看一下自己整理的部分，一小張便條裡的敘述是不是太長，是否可以拆成好幾張個別的項目，或是寫太短，符不符合我們題目要的東西，看要是一張裡面字太多，那也有可能是你直接貼上訪談的話語，可以直接在紙上把贅述的部分劃掉。而每一張小便條上都要標註代號，有日期時間跟受訪者，這樣之後整理時，才能知道個別的資訊是從哪邊得到的(但受訪者的資料可能要用代稱，避免資料外流之類的)。

接下來，來看這個是我寄給大家的persona的範例，有一位受訪者說，他買了衛浴設備，花了很多時間在聯絡不同的廠商，這是否跟節能有關呢？你如果把它轉換成「為了買節能產品，我花了很多時間在跟不同廠商溝通」那樣可以算，就看大家怎麼整理。那這邊我們有遇到一個很節能的使用者，他家的電會分成兩部分，一個是24小時都要插著的像是冰箱，另一邊是不用一直插的像是電風扇、燈之類的，這樣他出門就可以一口氣把所有不用用到的東西斷電，算是做得很好的節能家庭，這種的我們可以稱之為「極端使用者」Extreme user，碰到他你可以問到很多東西，對於節能他有超乎常人的堅持，例如他每天回家他都會去找大樓管理員問他們家今天的用電，去查電表，知道每天家裡用電的情況，藉此反推回去家裡哪些電器的用電情況。 然後他們除了自家用電還要付公用電，他發現公用電費竟然是自己家的5倍，因為他們家實在是太省電了，所以他開始想，能不能幫整個社區一起省電… 這個是要請大家先整理的，跟大家說一下該做的步驟，用膠帶把你們的小便條貼在牆上，一組4個人，可以用一個比較快的做法，大家先看看你所有蒐集到的東西，想辦法把它分類，大約6~8類，並幫每個類別想一個名稱，分好之後，你們每一組可以找一面白牆，每個人用膠帶把小便條依照不同類別貼上，一個類別一個類別的進行下去，在貼的時候，所有人可以一起來想這樣的分類對不對，是不是可以另外分成第二類，或是類別貼不貼切，類別是可以修改的，第一個人進行完可以換下一個人，在同學講的時候，也要一邊看自己手上拿的是不是可以分進哪一類，也有可能發現你們問到一模一樣的點，比方說「比起水，我們更在意電的節能」，那就可以把它貼在上一張的旁邊，這樣做的意義是雖然是重複的，但這表示有很多人都有同樣的看法，或是這一個重要的問題，大家都會遇到。等到所有組員都貼好自己的便條，我們就會得到一整面牆的不同類別跟底下很多你們訪問到的東西，這就是我們在說的WAAD。 我們現在要用一個半小時的時間做完這件事，還要一邊拍照做紀錄，最後要拍一張完整的整面牆的照片。這是你們第一次做這個練習，你們可以在討論當中一邊思考要怎麼去把你們訪談問到的資訊做組織。

我們現在來看大家的分類，

用不同的角度在看同一件事這樣是好的，一組四個人，要是你們四個找到的受訪者夠分歧，這個方法就可以幫助你們問到很多不一樣的觀點、意見跟看法，我們再回過來複習這個方法，就是一開始你們這組選的4個不同的人物的Character mapping，再來是加入Persona，然後是去做interview，接下來是整理成Work Activity Note，最後是把大家的訪談串在一起做成WAAD。這禮拜要請大家再去訪談一次，你可以訪談同樣的人，也可以找新的人，因為你可能在今天的分類活動裡發現，你之前訪問時好像有漏掉一些事，你可以再去補問，或是你們這組原本選的4個使用者，你們覺得不夠具代表性，就請你們再去找其他適合的人訪問。下周再重複一樣的步驟，也是把訪談到的資訊做成Work Activity Note，然後來把新的便條貼到WAAD適合的類別裡，把你們的WAAD補的更完整。但經過今天的討論，你們也都大概知道別人訪問過什麼點了，所以第二次訪談要想辦法問出一些不一樣的東西，去問問看別人問不到的點，然後下禮拜我們的討論步調會加快，因為大家對這個應該是很熟悉了。然後，你如果訪問新的人，那還是要補上persona，把他加進Character mapping裡，這樣才完整。大家可以去想想看，要怎樣在最短的時間裡問到最多東西，這是一個需要訓練的能力。

再來要做一件事，請各組拿一張海報紙，算是延續你們做的WAAD，你們可以從四個受訪者裡選一個你們最喜歡的或是覺得最具代表性的人物，把他的訪問畫在這張海報上，等於是把Work Activity Note圖像化，例如說我拿這個”胖胖同學”來畫，他在節能上會遇到哪些問題，可能在寢室時喜歡把冷氣開很冷，但其他人不喜歡，或是很耗電，那這時是不是可以有一個服務或是一個新產品可以幫助他，我們可以一邊畫一邊想，他遇到的情境可能會有什麼問題或是有什麼產品、服務可以發展，這張圖可以算是你們這組在幫這個人的所有問題在做Brain storming，圖裡可以是一個產品或是好幾個。

建議大家一人拿一支筆，然後顏色最好是統一的這樣畫起來比較整齊，畫成同一個方向，不要畫成放射狀的這樣拍照比較不好看，你們就可以挑一個人的故事來畫，或是也可以挑兩個人，然後去想我們問到的資訊他在哪些情況會遇到節能的問題，去想想在這個過程中有哪些產品可以幫助他節能或是讓他了解節能這件事。這邊提供一個畫法，你們可以把那個人和情境畫成黑色，然後他遇到的問題畫成紅色，你們產品的解決方法畫成藍色，所以你們一張圖會有三個顏色，這樣會很清楚，如果一開始畫覺得顏色不好分也沒關係，可以都先用黑色畫出來，最後再標也是可以的。希望所有的組員都可以參予畫這張圖，不要擔心自己畫的不好看，所以要是很會畫的同學你可能要抑制一下，然後圖要畫出你想傳達的資訊，也不能畫得太醜沒人看得懂，各組要協調一下，一邊畫一邊想。一般在公司裡，可能是會找一個最會畫圖的人來下筆，其他人是出意見跟討論，一邊做紀錄，但在學校裡的練習還是希望可以每個人都參予一起畫。