我們在拿到一個題目後，可能會不知道要如何下手，這時候就可以使用「SET分析」，從社會、經濟、科技這三個層面切入思考。在三個領域裡各列出十個方向，再和團隊成員討論，即可從毫無目標的大範圍收斂到一個小的聚焦點上。這樣的發想方式可以針對區域去收斂，像社會這個議題可用台灣為背景，如希望產品銷往歐美國家，則可用全球為考慮背景，這個方法對於找到好的問題有很大的助益。

在這列出來的三十個項目裡便可接著取捨有哪些細項是可行的，從這之中大約可抽出八個題目，五個正面的與三個反面的，這算是第一次收斂。經團隊成員討論後也可再抽換這些議題，最後從中挑出一個，把範圍縮到最小。但在深入討論最終的這個選訂題目時又要放寬，在發散跟收斂間慢慢找到最好的設計切入點。只是坐在書桌前想是不會有好點子的，這一整套方法提供的就是個較系統化的方式搜尋好題目。這不一定是最好的思考方法，但使用系統化的方式去找好題目的確是較有效率的。

得到精選的最後一個題目之後，可拿出一張大白紙，用brainstorming的方式去看看整個團隊對於這個題目瞭解多少，同時一邊回到一開始的SET分析裡找出相對應的資訊補充，如此來回檢視才會對這個題目越來越深入瞭解，

舉例來說，我曾指導過的一些大四學生有做關於腦性麻痺患者的設計，他們對自己所選擇的題目都會花很多時間精神深入瞭解該領域的背景與知識，這樣才做得出好設計，否則資訊不夠、知識不足，做出的成果可能會太粗淺，進而發現你的成果已經有人做過了，甚至全世界都在做同樣的事。

像最近在新加坡發表的，當地大學和他們的腦麻中心合作做出來的產品，和剛剛提到的我的大四學生做的腦麻相關產品，幾乎是一模一樣，但新加坡的成果登上了台灣報紙。從這兒可以發現兩件事：台灣是小國，我們就算做出很好的設計，但全世界無法看到，而新加坡的設計卻會被我們知道；第二點是台灣的媒體不夠努力，我們明明有很好的實力，但台灣設計就是傳不出去。若是說台灣很小，自己的媒體力量不夠，那我們只好利用國外的媒體。我會告訴大四的學生們，要盡可能把自己的作品資料整理成英文，主動投稿至外國網站。先前到本校演講的香港理工大學教授Roger Ball提到一個網站：Core77，任何人有好想法，只要做到三點就可以投稿：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。利用現今發達的網路媒體，即使你不會做設計，但只要有好的想法就可以自己想各種方式登上國際。

回過頭來看，進行完SET分析後，題目就被拆解分析展開了，整個團隊會對這個題目有初步的瞭解，下一個步驟是要用character mapping去把這個題目底下的使用者描繪出來，這部分會開始進入到User的狀況。要是團隊成員有四人，可以一人畫一個使用者，要是有更多成員，可以嘗試畫六至八個使用者，這樣的數量大概就可把這個領域描述清楚。首先要把每個使用者的Persona定義出來，可參考這份Persona的格式(圖片)，把persona找出來後，即可進行訪談，訪談得到的資料也就是我們現在手上的這些小便籤。

這個步驟稱之為Work Activity Note，要做得好是需要練習的，把訪談的資訊整理成一項一項的，而這一個個小項在一個案子裡可能會有高達一兩百項，像是IDEO或是YAHOO在執行都是很大量的。下一個步驟要做的是WAAD，「Work Activity Affinity Diagram」工作活動清河圖(聽不太清楚)，也就是KJ法──一個分類的方法，把這些訪問到的資訊分類並找出規律。

進行訪談時，受訪者說得是一段連貴的對話，就是像聊天一般，但我們要把得到的句子作剪裁或是濃縮，條列成一點一點的項目，一點做成一張便條，一張是單一的訊息，舉例來說，訪談時使用者說：「上周五我和朋友在規劃一場生日派對郊遊活動，我們決定買一場戶外表演的票，我訂好票要去領取時，在領票處排了好長的隊伍，我排了好久才等到，但卻發現我們總共八個人無法坐在一起，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票券，所以想播電話和朋友討論，但這樣我便得離開隊伍，打完電話再重新排一次，如此往返花了好多時間。」這一段話對我們來說可拆解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細節、2. 我需要買到座位相鄰的門票、3. 花時間調整團體票會讓排隊速度變慢……這樣的整理方式重新描述了事實，可以幫助我們瞭解要設計的對象在事件裡的遭遇。

以「節能」議題進行，小便籤中應該列出人們是怎麼樣做節能或是怎樣沒有節能。從訪談中大致能得到三種回應，一種是「事實」，環境、現象或是情境的事實，第二是可能觸發你的「設計想法」，最後是「問題」，也就是使用者在這個情境裡所碰到的困難。較簡單的是事實跟問題，設計想法可以等到資訊都整理出來後再討論。要注意的是，每一小張便籤裡的敘述是否太長，是否還可拆成好幾張個別的項目，也有可能是內容貼上訪談的話語，必須直接在便籤上把贅述的語句劃掉；或是描述太短，不符合題目要的東西。而每張小便籤上都要標註代號、日期時間、受訪者，日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﹞。

接著來看看幾個Persona的範例：有位受訪者提到，為了採買衛浴設備，他花費很多時間聯絡不同的廠商，這是否跟節能有關呢？如果把它轉換成「為了買節能產品，我花了很多時間跟不同廠商溝通」這樣的說法還算合理，端看用什麼方式切入、解讀。另外有遇到一位非常節能的使用者，他家的用電會分成兩部分，一邊是24小時都要運轉的像是冰箱，另一邊是不用一直通電的像是電風扇、電燈等等的，如此出門時就可以一口氣把所有不會使用到的家電都斷電，算是執行得很徹底的節能家庭，這種的使用者可稱為「極端使用者」Extreme user，面對此類使用者通常能問到很多有意思的資訊，對於節能他有超乎常人的堅持，例如每天回家他都會去詢問大樓管理員、查電表，紀錄每天家中的用電狀況，藉此反推家中電器的耗電情形。接著他發現除了自家用電外還要付公用電費，而公用電費竟然是自家用電的5倍，因為他們家實在是太省電了，所以他開始思考，能不能幫助整個社區一起節能省電……。一個團隊四個人，要盡可能用不同的角度檢視一件事。若是四位找到的受訪者夠分歧，這個方法就能幫助團隊問到很多不一樣的觀點、意見跟看法。

做完了小便籤的整理，接下來要用膠帶把整組團隊的小便籤都貼在牆上，較快的進行方式為，團隊的四個人先看看所有蒐集到的資訊，想辦法分類，大約六至八類，並幫每個類別想個名稱，接著找一面白牆，每人把小便籤依照不同類別貼上，一個類別一個類別的進行下去，在貼的同時，所有成員可以討論這樣的分類是否正確，是否能分成第二類，或者類別貼不貼切，類別名稱是可隨時調整的。第一位成員將自己的便籤分類完畢接著換下一位，在其他成員說明手上便籤時，也要邊檢視自己手上拿的是不是能分進哪一類，也可能發現彼此問到一模一樣的點，比方說「比起水，我們更在意電的節能」，這樣還是可以把它貼在上一張旁邊，這個動作雖然是重複的，但這代表有很多人都有相同的看法，或者這是個大家都會遇到的很重要的問題。等到所有成員都貼好自己的便條，得到的會是一整面牆的不同類別跟底下眾多訪談得到的資訊，這就是我們在說的WAAD。整個分類討論大約會需要一個半小時，同時要一邊拍照做紀錄，最後要拍攝一張完整的牆面照片。

再回過頭複習這個方法：一開始團隊選定四個不同的人物並描繪出Character mapping，再來是加入Persona，然後去進行interview，接下來是整理成Work Activity Note，最後是把所有訪談結果串在一起做成WAAD。

經過第一次訪問，要請大家再去訪談一次，可以訪談同樣的人，也可以找新的受訪者，因為大家可能在第一次訪談後的分類活動中發現，之前的訪問好像有漏掉一些事，需要補問，或是團隊原本選的四位使用者不夠具代表性，就需要再找尋其他更適合的人訪問。花一周的時間重複一樣的步驟，將第二次訪問的結果也做成Work Activity Note，而這些新產出的便籤也要貼到WAAD適合的類別裡，把先前的WAAD補得更完整。第一次的分類討論活動中，團隊成員也都知道彼此訪問過什麼，所以第二次訪談要設法問出些不一樣的資訊，發掘其他人問不到的點，而第二次的分類討論步調會加快，因為團隊會對這整套方法越來越熟悉。相對的，如果訪問全新的受訪者，那還是要回過來補上persona，把他加進Character mapping中，才是一份完整的資料。可以去思考要怎樣在最短的時間裡問到最多有一億的資訊，這是個需要訓練的能力。

接下來的步驟算是延續WAAD的整理，請團隊拿一張大海報紙，從所有受訪者之中挑選一位大家最喜歡或覺得最具代表性的人物，將他的訪問畫在海報紙上，等於是把Work Activity Note圖像化。用這位受訪者舉例：這位身材稍豐腴的使用者在節能上會遇到哪些問題？在寢室時喜歡把冷氣開很冷，但室友不喜歡，或是冷氣很耗電，那此時是否有一套服務或是新產品能幫助他？可以邊畫邊想，他遇到的情境可能會有什麼問題或是有什麼產品、服務得以發展。這張海報可以算是團隊在幫這位受訪者的所有問題做Brain storming，圖裡可以是一個產品或者以上。

建議團隊每位成員都要人手一支筆，色筆顏色也能統一，畫成同一個方向，避免畫成放射狀，畫面較整齊，選定了受訪者便可開始思考他在哪些情況會遇到節能的問題，過程中有哪些產品能幫助他節能或更加瞭解節能這件事。

在此提供一個畫法：畫面中的主角和情境可以選擇黑色畫筆；主角遭遇的問題用紅畫筆；團隊想出的產品解決方法畫成藍色，所以一張海報中會有三個顏色，如此一來會很清楚。如果一開始下筆顏色不好分也沒關係，可以先用黑筆畫出全部，最後再標示。希望所有團隊成員都能夠參予畫這張海報，不必擔心自己畫得不好看，而畫圖時要能畫出想傳達的資訊，整個團隊要協調，邊畫邊討論。一般在公司企業裡，可能會找一位最會畫圖的人來下筆，其他人則是出意見跟討論一邊做紀錄，但在學校中的練習還是希望所有人能參予一起畫。