

User Experience
Design Thinking
Service Design

工作經驗證明

相關證照 & 設計經驗集

李威論 WeiLun . Lee



CONTENTS

關於我

證照

新竹東區
專案經驗

Entro英國
專案研究

工作坊&其他
經驗

相關專案
網頁連結

關於我

我是誰

我是李威論，來自NCTU Design & Thinking。
我是一個UX設計師，也是個設計思考教練，具有帶領設計思考團隊3年以上的經驗。舉辦過十數場工作坊、帶領數十位學員接觸並喜愛上商業和社會設計。不論是使用者經驗設計(UX design)等以人為本的質化設計理念、統計與計量經濟等等傳統量化分析方法，還是以python、輔以Excel、ACL做資料分析皆是我所長。

【設計簡歷】

- 2015 . Sep 加入NCTU Design & Thinking
- 2016 . Oct 第一次舉辦設計思考工作坊 (16年-19年，總共主辦了12次設計思考工作坊)
- 2017 . May 協助淡江大學成立思創社 (淡大設計思考)
- 2017 . Jun 受玉山青年菁英論壇邀請，帶領論壇成員使用商業設計模型
- 2017 . Jul-Aug 赴英國，與好友共組 "Entro世界旅行家"，對英國文創產業進行UX調查
- 2017 . Dec 於新竹荒野協會進行英國文創與UX經驗分享
- 2018 . May 於工研院進行英國文創與UX經驗分享
- 2019 . Jul-Aug "舊市愛搞怪"，與交大跨領域設計中心合作，承接市府政府專案。帶領市民進行社會設計與舊產業創新

【求學歷程】

2014 - 2019 國立交通大學 運輸與物流管理學系

2019 - 至今 國立成功大學 會計研究所資訊組

【專業技能】

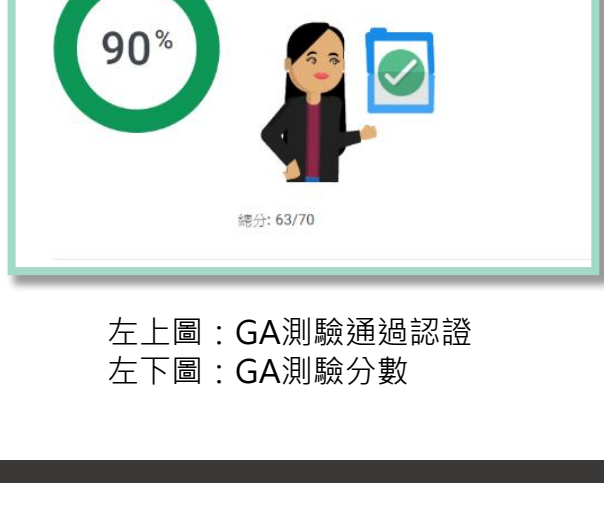
- UX Design
- Design Thinking
- Programing
- Statistics Analytics



證照

Google Analytics 證照

2019 . 07 . 16



左上圖：GA測驗通過認證

左下圖：GA測驗分數

右上圖：GA基礎結業證書

右下圖：GA進階結業證書

多益金色證書

2019 . 01 . 27

國立交通大學畢業證書

2019 . 06 . 30



新竹東區 專案經驗分享

2019 . 07 - 08

舊市愛搞怪 - 新竹市東區舊商圈改造計畫

與交大TDIS設計中心合作，承接新竹市政府舊東城商圈規劃案，帶學員用設計思考翻新舊社區。

建立核心價值是最重要，但確也是最容易被遺忘的關鍵程序。

案例：1. 晉安蔘藥房

2. 樂客牛肉麵

團隊：新竹當地居民(兩梯次共10位)

場域：新竹市東門市場、南門市場

我的工作：在此次計畫中我有兩個身分

1. DT Coach 負責帶領我的團隊訪談、發想以及測試

2. 課程講師 教導所有學員設計思考方法，以及如何同理使用者

【晉安蔘藥房】

使用者：

晉安老闆、中藥使用者、東門市場附近居民

客戶(晉安老闆)目標：

希望增加中藥普及狀況、改善店鋪環境

問題定義：

店鋪內部雜亂、中藥使用者減少

主設計架構與關鍵設計流程：

設計思考架構(同理→定義→發想→實做與測試)

焦點訪談、服務流程設計、場域設計、產品介紹強化、

購買流程設計

洞察：

客戶本身態度消極；店鋪內部商品過多，不利使用者尋找自身需求；當地主要消費族群對於中藥認識不足。

解決方法：

1. 服務流程重劃，店鋪內部空間雜亂，透過重新規劃使用者的服務流程來讓消費體驗更精簡、更直觀。

2. 場域設計，配合服務流程改善來重劃店鋪內空間，將原本零碎的空間皆劃成不同功能區塊。

3. 產品介紹設計，設計通俗的中藥介紹，用簡化、卡通化方式降低與使用者的溝通成本。

4. 購買流程設計，充新規劃、改變購買流程，設計消費步驟提示和固有陳方介紹，令新使用者不會無從下手。

5. 激勵老闆，從訪談中給予老闆鼓勵和追求價值的動力，重新找回當初開業時的企圖心。



圖1：顧客旅程地圖
圖2：空間設計流程
圖3：新店鋪模型
圖4：商品陳列模型
圖5：中藥介紹

圖5

【樂客牛肉麵】

使用者：
樂客老闆、南門市場商圈攤販與居民

客戶（樂客老闆）目標：
希望強化當地連結、增加自身商店知名度

問題定義：
商店辨識度不夠、周遭環境雜亂、舊商圈主要客群老化

主設計架構與關鍵設計流程：

- 設計思考架構
- 焦點訪談、五步驟願景、場域設計方法 (AEIOU法)、主視覺強化

洞察：
麵店本身餐飲佳，但老闆並沒有良好的商業規劃，且地點選址差；南門市場具有良好的場域，但原有攤販老化、流失嚴重。

解決方法：

- 核心價值確立與強化：**客戶本身核心理念並未明確，透過深度對談、運用願景圖明確顧客價值後，為其設計新的主視覺。
- 強化路標指引：**由於原本店面處於地下道旁小巷中，因此設計商店街特色路燈路牌以達到指引作用和強化整體商圈共同感。
- 場域活動規劃：**南門市場本身是一個體驗傳統市場的極佳場域，設計聲音迴廊，錄製整個場域不同的聲音做為引導，串連當地現存商家，給新來的使用者更多的內容可以探索。

【設計心得與自我反饋】

回憶這兩次設計專案，我的收穫滿滿，對於使用者的理解越來越深入、設計方法的運用也越來越純熟，而在領導方面也給了我許多開創性的想法。

關於使用者，我發現最容易出現在一般商店業者身上的問題是，這類使用者沒有有效的內控監管機制，很容易忘記核心價值，對於剛開始經營時成功的商業模式並沒有清楚的認知。因而在生意從成長期進入平穩期後，轉而追求收入的多角化，卻放棄了核心競爭力，也模糊掉了原先吸引消費者的那份獨特的產品魅力，因此。

這次的活動中讓我學到了許多場域設計相關的能力，那是我之前完全沒意識到的設計盲區。過去做為UX和設計思考的使用者，我對於以人為本的設計理念十分熟稔，但是對於場域、對於環境的偵查、理解卻是一竅不通。此次有幸與團隊中的建築師老師們交流設計方法，讓我得以在新竹的巷弄中拿皮尺丈量、在店鋪中攀著梯架爬上爬下，並在最近的距離觀察使用者與環境的互動到底是如何影響到消費體驗的。

而在領導能力上，我從其他學員身上學到了非常多。這次設計案中，我身為團隊的指導教練，我也偷偷利用這次的領導過程試驗出了最適合我的領導模式，我稱其為友好合作模式。在領導過程中，我不將自己視為上位者，不將隊員視為下屬，而將自己看作是團隊的領導者。我歸納出自己主要的三項工作：團隊時鐘、方向管理和士氣激勵；在這樣的領導模式下，我發現團隊成員會十分勇於表達自己意見，能夠完整發揮工作能力，在專案結束後至今我們仍然是好朋友。



上圖：第二梯次成果告示牌
下圖：與第二梯次學員



圖：我們設計的交換明信片，由我們徵集台灣人和英國人寫明信片，並互相交換，拓展各自交友圈。

Entro 英國 專案研究分享

2016 年底 - 2017.08

• Entro 世界旅行家 — 英國手作文創業使用者經驗研究

受世界公民島協會文創專案贊助，赴英國進行文創產業使用者經驗調查，以求找出關鍵成功因素

—— 設計的價值是來自於以使用者為本的思考。

前言：
近十年台灣文創園區如雨後春筍般冒出，全台各地紛紛辦起了文創市集，入住了許多以飾品批發、手作產物為主的商家，但卻都越來越趨近於同質化。當我經過實際觀察和訪談後卻發現這些市集集中，大部分使用者的消費僅花在餐廳與咖啡廳中，而不是實際購買能創造文創產業產值的消費品。

因此我便生出了想要了解身為文創產業發源地的英國（英國稱其為創意產業Creative Industry，後歸於數位、文化、媒體、運動部門(DCMS)）是否也面臨相同問題、英國當地的使用者與商家又是如何因應、英國又是如何維持一百五十萬的文創從業人口、每年創造數百億英鎊的產值？

因此我抱持著這樣的疑惑，找到四位雖負不同研究目標，但願意一同扶持、共經患難的夥伴，一同組成Entro 世界旅行家，共赴英國完成我們的研究。

研究場域：
台灣：華山文創園區、松山菸廠、駁二藝術特區、故宮博物院
英國：紅磚巷（手作市集與藝術家聚落）、Old Spitalfields 市集（傳統市集與古文物市集）、萊斯特廣場（劇院與影院街）、大英博物館、多間小型博物館

研究方法：
與當地文創業者、相關使用者、在地設計師訪談；場域觀察；實際體驗市集銷售；文獻研究

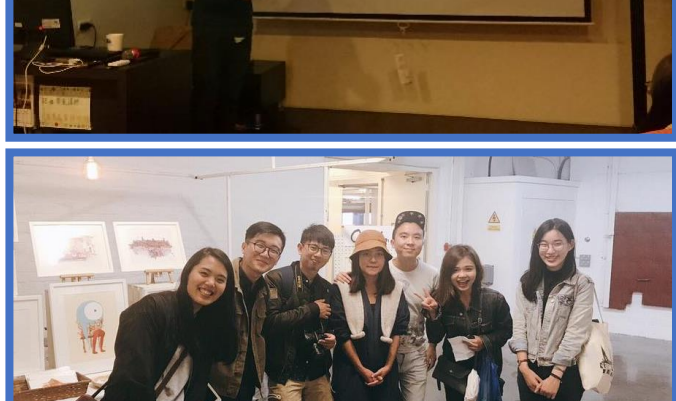
文創產業使用者分類 (16大類)：
手工藝產業、視覺藝術、軟體設計、影視、電子遊戲、廣告、建築、設計、服飾設計、電影、音樂、出版、電視媒體、展演設施、產品設計、數位內容產業

台、英文創產業差異：
經文獻調查與實際走訪後發現，英國創意產業主要致力於數位文化方面。軟體設計、數位內容以及電子遊戲是英國創意產業中年產值最高的三項產業，三項與手工藝產業的產值都有數十倍的差距。因此我們若是在未經了解相關產業分布的情況下，擅自比較兩國的文創產業差距便向我當初一樣得出錯誤的結論。

而就聚焦於手工藝產業的話，在走訪了台灣和英國眾多市集後會發現，其實兩地的此項產業差異不大，使用者皆是民眾群體；事實上英國手工藝品業者也經常遇到銷售情況不佳的狀況。因此在與眾多使用者對談後，我認為對於台灣傳統手作業者而言，**理解使用者需求並結合自身專長**，進而設計出使用者所需的產品就會是十分重要的關鍵。

體悟：
本身具有專業的藝術設計家，若能掌握更多對於使用者(或叫目標客群)的了解，就能設計出大眾需要、且獨具美感的作品。如此一來台灣普遍商品在藝術美感一方面就能夠達到長足的進步。

- 英國文創與UX經驗分享 — 工研院 2018.05.10
- 英國文創與UX經驗分享 — 新竹荒野協會 2017.12.12



上下圖：工研院英國研究經驗分享

上圖：新竹荒野英國研究經驗分享
下圖：英國當地採訪紀錄 (右二)



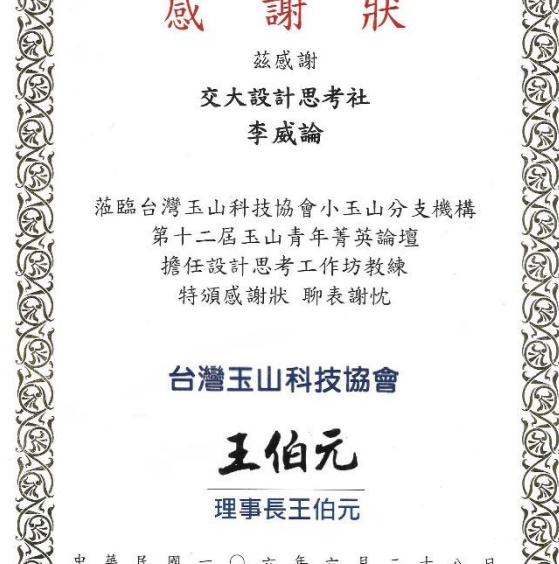
其他設計專案與工作坊經驗

其他設計專案經驗

【交大大人機互動展演】

2019.04-06

參與交大大人機互動中心展演活動，找出並設計解決校園常見的問題。本次找到並設計解決的議題為—不同電子設施之間沒有統一的控制；因此在此次展演活動中設計一個統一控制裝置的提案。(左下圖)



【玉山青年菁英論壇】

2017.06.28

受玉山科技協會邀請，前往玉山青年菁英論壇擔任設計思考課程講師，並協助論壇學員運用設計思考完成其創業提案的發想與整合。(右上圖)



【校園創業提案】

2016.10-12

協助交大創業團隊進行使用者調查、目標客群分析、創業提案發想與產品設計。最終設計提案成品為行動膠囊旅館，以卡車和貨櫃箱改建為可移動式住宿區，用以解決旅客、通勤族需要隨時休息的需求。(左圖)



【協助思創社社團創立】

2017.05.20

受淡江大學思創社邀請，前往協助淡江思創社(即淡江設計思考社)成立，並協助他們舉辦第一屆淡大工作坊。(右上圖)

其他工作坊經驗與思考

2016 - 2019

舉辦多次使用者體驗與設計思考工作坊，針對多項商業和社會議題進行使用者體驗設計以及服務設計。我認為我自己具備足夠的設計團隊領導經驗，能夠勝任中華電信所需的客戶體驗研究員，也希望能在公司大展身手。



Reference

- [舊市愛搞怪新聞連結](#)
- [Entro 世界旅行家粉絲專頁](#)
- [淡江大學思創社粉絲專頁](#)
- [NCTU Design & Thinking粉絲專頁](#)

- [Google Analytics 個人認證](#)
- [Google Analytics 基礎證書](#)
- [Google Analytics 進階證書](#)