

# 設計思維(Design Thinking)

## ■ 前言簡介:

麥當勞設計出現代速食餐廳的運作模式？因為麥當勞不只思考漢堡要如何更美味，而是更進一步思考「中產階級家庭到底喜歡吃什麼？」

蘋果公司如何創造出 iPod？因為蘋果公司不只思考 MP3 如何更漂亮更簡單操作，而是更進一步仔細觀察「年輕人想如何跟音樂互動」

產品/服務的發想，是來自于靈光乍現，還是堆疊自競爭者的產品/服務？是不是有一個系統化的思考與討論步驟，找出產品/服務可以提供給消費者的創新價值？「設計思維」可讓你從使用者的角度出發，觀察使用者潛在的需求，並結合商業模式與技術可行性去設計產品/服務，再經由使用者經驗設計出反反覆覆的測試與改良，追求好用又有用的完美產品/服務，來改善人們的生活。

本課程將帶領你體驗何為「設計思維」，瞭解它的基本步驟與精神。透過實際練習與案例介紹，建立使用者研究的基礎概念。開啟你進入以用戶為中心的新產品/服務開發思維，跳脫 Me too 的產品/服務框架！

本課程以美國史丹佛大學和美國 IDEO 設計公司的 Design Thinking 設計思維為主體，結合台灣產業界的特點，並利用傳統企業較為不同的使用者研究方法、場景塑造與視覺傳達等右腦創新工具。通過以工具教授，案例練習，在於使學員能從以往左腦邏輯思維為主導，緩慢切換到左右腦結合，將人文和技術結合以產生綜效的思維習慣和工作方式。

## ■ 課程目標：

1. 使學員學習「設計思維」的內涵、方法、工具等有充分的認知，以及瞭解如何運用
2. 使學員學習將「問題」與「解決方案」分開，讓學員習慣於遇到問題時，先探究問題的本質，而不是依照表面問題找答案
3. 使學員學習為問題而「觀察」的方法；藉由深入的觀察，讓學員發掘觀察可以讓問題更清晰，瞭解問題背後的脈絡（包括：文化脈絡、生活脈絡、動機與情感、與產品或服務的互動關係），進而提出更具建設性的解決方案；同時養成學員觀察、對「潛在問題」敏感的習慣
4. 使學員了解動手做快速模型、早期發現問題、早期獲得回饋意見、並進行快速調整產品/服務構想的好處

5. 使學員找回創意的自信心，一改過去總是認為自己沒有創意、或創意不足的心態

■ 招生對象：

1. 企業主、高階主管
2. 產品經理、專案經理
3. 行銷人員、行銷主管

■ 講師介紹：

【黃碩彥】 博士

現職：廣典科技有限公司 總經理

在美商顧問公司擔任過

設計思考(Design Thinking) 首席引導師、教練

創新問題解決理論(TRIZ) 首席顧問師、教練

六標準差設計(DFSS) 首席顧問師、教練

精實設計(Lean Design) 首席顧問師、教練

經歷：

美商管理顧問公司擔任大中華區技術長暨台灣區總經理

浙江大學創新與創造力研究中心擔任研究員

中華粹智創新學會擔任理事

華為集團特聘顧問

上市上櫃等多家世界知名大型公司擔任經理、協理、總經理特助、副總經理、總經理等職務

二十餘年產業實務經驗，輔導過數十家國內外大型集團公司，並已培訓上百家國內外企業

■ 課程內容:

| 大綱                       | 課程內容  | 時間     | 教學方式           |
|--------------------------|---|--------|----------------|
| 看影片說故事                   | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ 創新的故事</li><li>➢ 你看到什麼</li><li>➢ 創新的元素</li></ul>   | 1.0 小時 | 講授<br>討論<br>分享 |
| Design Thinking<br>緣起與精神 | <ul style="list-style-type: none"><li>➢ 瞭解 DT 的發展歷史，與發展背景，有助於 DT 方法的正確使用</li><li>➢ 以人為本思維的基礎與緣由</li><li>➢ 對於設計思維有通盤的理解及框架</li></ul> | 1.0 小時 | 講授             |

|                               |  |        |                    |
|-------------------------------|--|--------|--------------------|
| <b>洞悉感動</b><br>- 確定目標客群, 瞭解客戶 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 如何更有效地收集客戶聲音 ( 調研技巧 )</li> <li>➢ 設計議題與創新價值</li> <li>➢ 確定受訪物件 ( 利害關係人 ) 及調查方法</li> <li>➢ 使用者研究分析 ( 觀察法, 訪問法 )</li> <li>➢ 觀察與訪問結果分析</li> <li>➢ 學習工具和手法後並實際演練, 加深學習成效</li> </ul> | 4.0 小時 | 講授<br>小組討論<br>實例演練 |
| <b>識別真意</b><br>- 確定創新機會       | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 同理心地圖</li> <li>➢ 瞭解對象族群角色</li> <li>➢ 情境塑造</li> <li>➢ 用戶體驗情境故事</li> <li>➢ P O V</li> <li>➢ H M W</li> <li>➢ 撰寫出可以有效使用及具測試參考價值的客戶個案</li> </ul>                                  | 4.0 小時 | 講授<br>小組討論<br>實例演練 |
| <b>靈感創新</b><br>- 找到感動的泉源      | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 腦力激盪會議, 有效地進行發散及收斂想法</li> <li>➢ 概念到原型 ( 人員-環境-實物 )</li> <li>➢ 情境故事法</li> <li>➢ 擴大測試範圍</li> </ul>  | 3.5 小時 | 講授<br>小組討論<br>實例演練 |
| <b>反思</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 反思 - 我們的學習收穫</li> </ul>   | 0.5 小時 | 小組討論               |

**※主辦單位保留變更課程內容與講師之權利**

- **主辦單位**：工研院產業學院
- **舉辦日期**：106/3/8(三)、3/15(三)，09:00-17:00，共計 14 小時
- **舉辦地點**：工研院 中興院區 (詳細以上課通知信為主)
- **課程費用**：
  - 【非會員/一般生】每人 8,400 元。(含稅、講義、便餐)
  - 【勤學員會，優惠價】：8,000 元。(請採網路線上報名)
- **報名截止日期**：106/3/6(一)
- **開班人數**：15 人以上 (最低開班人數)
- **報名方式**：
  1. 傳真報名：請將**報名表**及**繳費收據**，傳真至：(03)5820303 左小姐；  
或電洽：(03)591-5184 左小姐 Email: [itri531306@itri.org.tw](mailto:itri531306@itri.org.tw)
  2. 線上報名：  
<https://college.itri.org.tw/SeminarView2.aspx?posno=AC82374A-034E-45AA-AD9C-376E97EC9B00>
  - (1)請至上列網址，點選「線上報名」，輸入帳號密碼後，登入會員(報名)。
  - (2)若您**尚未加入會員**，請點選「免費加入會員」，直接進入註冊會員申請流程！  
~加入會員登入後、才會享有會員的特惠服務喔！~



■ **注意事項：**

1. 為確保您的上課權益，報名後若未收到任何回覆，敬請來電洽詢主辦單位。
2. 因課前教材、講義及餐點等之準備及需為您進行退款相關事宜，若需取消報名，請於開課前三日以 Mail 至主辦單位並電話確認，逾期將郵寄講義，恕不退費。以利行政作業進行並共同愛護地球。
3. 報名後若不克參加者，可指派其他人參加，並請於開課兩日前電話通知主辦單位。
4. 請註明服務機關之完整抬頭，以利開立收據；未註明者一律開立個人抬頭，恕不接受更換發票之要求。

FAX : 03-582-0303

客服專線 : 03-591-5184 · 左小姐

## 106/3/8(三)、3/15(三)設計思維(Design Thinking) 報名表

|                 |   |                     |        |               |                            |
|-----------------|---|---------------------|--------|---------------|----------------------------|
| 公司全銜            |   |                     |        | 統一編號          |                            |
| 聯絡地址<br>(含郵遞區號) | □□□□□   |                     |        | 傳真電話<br>(含區碼) |                            |
| 發票抬頭            | <input type="checkbox"/> 二聯式(含個人) <input type="checkbox"/> 三聯式 · <input type="checkbox"/> 公司統編同上<br>統編: _____ 公司名稱: _____ |                     |        |               |                            |
| 聯絡人姓名           | 聯絡人電話   |                     | E-mail |               |                            |
|                 |   |                     |        |               |                            |
| 參加者姓名           | 部門 / 職稱   | 電話 / 手機             |        | E-mail        | 膳 食                        |
| 1               |   | ( ) 分機<br>手機: _____ |        |               | <input type="checkbox"/> 素 |
| 2               |   | ( ) 分機<br>手機: _____ |        |               | <input type="checkbox"/> 素 |
| 3               |   | ( ) 分機<br>手機: _____ |        |               | <input type="checkbox"/> 素 |
| 4               |   | ( ) 分機<br>手機: _____ |        |               | <input type="checkbox"/> 素 |
| 5               |   | ( ) 分機<br>手機: _____ |        |               | <input type="checkbox"/> 素 |
| 參加費用            | <input type="checkbox"/> 【非會員/一般生】每人 8,400 元。(含稅、講義)<br><input type="checkbox"/> 勤學員會，優惠價：8,000 元。(請採網路線上報名)              |                     |        |               |                            |

### 繳 費 資 訊

**繳費方式：**

- 信用卡 (限線上報名使用)：繳費方式選「信用卡」，直到顯示「您已完成報名手續」為止，才確實完成繳費。
- ATM 轉帳 (限線上報名使用)：繳費方式選擇「ATM 轉帳」者，系統將給您一組轉帳帳號「銀行代號、轉帳帳號」，但此帳號只提供本課程轉帳使用！繳費後請將繳費憑證清楚「參加培訓班名稱 公司名稱、課程訊息、姓名、連絡電話」並將收據傳真至 03-582-0303 左小姐。
- 銀行匯款：土地銀行 工研院分行，帳號 156-005-00002-5 (土銀代碼：005)。戶名「財團法人工業技術研究院」。繳費後請將繳費憑證清楚「參加培訓班名稱 公司名稱、課程訊息、姓名、連絡電話」並將收據傳真至 03-582-0303 左小姐。

※為提供良好服務及滿足您的權益，我們必須蒐集、處理所提供之個人資料，在不違反蒐集目的之前提下，將使用於網際網路、電子郵件、書面、傳真與其他合法方式。未來若您覺得需要調整我們提供之相關服務，您可以來電要求查詢、補充、更正或停止服務。