



臺灣大學進修推廣學院  
**NTU SPECS**

NTU School of Professional Education and Continuing Studies

# 使用者研究與需求洞察



潘令妍 助理教授  
臺大事業經營碩士在職學位學程

授課時間：每週二晚7:00-9:45，9/5(二)開學

## 課程介紹：

隨著經濟、資訊和消費環境的進步，使用者已成為擁有選擇權和主動決策的角色。因此，了解使用者的想法和價值觀對於洞察消費趨勢和先機至關重要，並能協助企業做出更有意義和有效的決策，從而在產品服務設計和溝通方面與競爭者產生差異化。學習聽得懂、抓得住使用者的真實需求，在現代的商業模式開發與顧客經營環節中已變得相當重要，而以「使用者」為導向的產品和服務創新思考模式，也逐步被證實是得以真正滿足顧客需求、鼓勵顧客消費的有效策略。。

本學期的課程教學將以「研究準備」、「資料匯聚」、「洞察提煉」與「產出驗證」等四個不同階段分別展開，教學目標期於引導學員理解、掌握和懂得運用使用者研究的相關理論、方法、工具和技巧，並深入了解如何聆聽和挖掘使用者真正的需求。透過各式案例研討與實作演練，學員將能有效洞察使用者，進行需求與痛點分析，並探究如何產出最符合和最貼近使用者需求的產品或服務。在課程中，希望能透過豐富實作和討論機會，手把手地引導學員使用這些方法進行研究分析和設計；此外，亦藉由理解多元使用者族群的需求，讓學員們以最貼近實務操作的學習方式，有效地培養以使用者為導向的產品與服務設計經驗和思維脈絡。

本課程之目的有三，說明如下：

1. 藉由課程講授，讓學員們了解使用者研究的相關理論、方法、工具和技巧；
2. 透過案例研討和實作演練，培養學員們的思考脈絡與執行能力；
3. 在修習完本學期課程之後，得以運用課堂中所習得之知識與工具，完成一個貼近使用者需求之產品或服務設計實作提案。

本課程之教材將以教授每週自製及發放講義為主。另提供參考書目，學員可自行決定是否購買、或是逕至圖書館借閱即可。

參考書目如下：

1. 宋世祥（2020），「百工裡的人類學家2厚數據的創新課：5大洞察心法X 6種視覺化工具，掌握人類學家式的系統思考，精準切入使用者情境」，果力文化出版。
2. 亞歷山大·奧斯瓦爾德、伊夫·比紐赫、葛瑞格·柏納達、亞倫·史密斯、翠西·帕帕達拉斯著，季晶晶譯（2017），「價值主張年代：設計思考X顧客不可或缺的需求=成功商業模式的獲利核心」，天下雜誌出版。

## 授課方式：

本課程之授課方式將會以遠距同步直播為主、實體面授為輔之混成式教學方式進行（請注意實體面授週次，並預作安排）。課程中將會由教授講授相關議題、理論和工具，並納入案例研討與實作演練等授課方式同步進行，最終希望學員們可以靈活運用課程上所提及的相關知識，完成一個最貼近使用的產品或服務設計實作提案。

## 評分標準：

本課程之評分方式如下：

課程參與和表現	25%	
研究討論與階段性成果分享		35%
期末成果展示報告	40%	

# 課程綱要與進度

週數	單元主題	作業、報告 與備註事項	授課方式
第1週 (2023/09/05)	課程導論與使用者研究介紹		實體面授
第2週 (2023/09/12)	研究準備（一）剖析多元使用者族群樣貌與關鍵重點		遠距同步直播
第3週 (2023/09/19)	研究準備（二）洞悉近代消費需求與服務體驗趨勢		遠距同步直播
第4週 (2023/09/26)	研究準備（三）研究工具與分析方法：觀察與深度訪談		實體面授
第5週 (2023/10/03)	研究準備（四）研究工具與分析方法：訪談大綱與過篩問卷設計		遠距同步直播
第6週 (2023/10/17)	研究準備（五）研究工具與分析方法：編碼與脈絡分析		遠距同步直播
第7週 (2023/10/24)	資料匯聚（一）受訪者約訪與實際訪談	實際約訪與資料整理	遠距同步直播
第8週 (2023/10/31)	資料匯聚（二）訪談資料分析與彙整	實際約訪與資料整理	遠距同步直播

# 課程綱要與進度(續)

第9週 (2023/11/07)	研究討論(一) 訪談結果分享		實體面授
第10週 (2023/11/14)	洞察提煉(一) 需求洞察與收斂		遠距同步直播
第11週 (2023/11/21)	洞察提煉(二) 人物誌與顧客旅程地圖		實體面授
第12週 (2023/11/28)	研究討論(二) 產品或服務原型設計		實體面授
第13週 (2023/12/05)	產出驗證(一) 原型測試與調整		遠距同步直播
第14週 (2023/12/12)	產出驗證(二) 使用者反饋與迭代設計		實體面授
第15週 (2023/12/19)	課程回顧與期末設計實作提案	期末提案發表、互評 作業 & 繳交 報告 PPT	實體面授
第16週 (2023/12/26)	課程回顧與期末設計實作提案	期末提案發表、互評 作業 & 繳交 報告 PPT	實體面授