

徐佳穗



中文系一〇一級
工設碩一〇五級
盾心科技UX設計師



張宇晴



台文系一〇一級
盾心科技UX設計師



溝通

讓每一個細微的設計變得更好

採訪／陳羿宏 圖／張宇晴、徐佳穗提供

宇晴與佳穗就讀臺南女中時，就被視為班上愛畫畫的那群同學之二。熱愛繪畫的她們，大學期間並未立即進入相關科系，而是在一連串探索過程中，重新找回各自對設計的熱愛。兩位目前從事「使用者經驗」(User Experience, 簡稱UX) 設計工作，本次專訪邀請她們初步分享UX設計這門新興行業，以及各自挑戰跨域轉職的心路歷程。

走入設計領域，我們都繞了點路

宇晴：高中念了社會組，因此大學順理成章選填文學院相關科系。但選填志願的過程中可能還沒有很瞭解所學為何，因此在大學過程中歷經跨系修課、挑戰轉系，直到大三，才決定重拾對繪畫的興趣，準備考設計相關科系的研究所。

不過台文系的養分對日後轉念設計、甚至是做設計工作其實都奠定了蠻好的基礎，台文系對社會反思與批判的性質，讓我們得以重新思考很多過去沒想過的事情，這與創意發想概念是互通的。而學習文學、文化的背景也讓我日後做設計創作的過程中發現許多獨特的切入視角。

後來的第一份設計工作是在新創公司擔任兼職設計師開始，但在新創團隊

裡面擔任設計師一職時，通常會被認為所有事情都會做：排版、設計 logo、插畫、剪片、產品 layout、UI、UX 等，我只能硬著頭皮讓自己在做中學，也在這樣做中學的過程中走進了 UX 領域。

佳穗：對設計的認識，源自高三那年讀了《賴聲川的創意學》，覺得原來從探索靈感到設計產出，其實是有路徑可循，因而迷上設計，決定大學要念相關科系。

當時我還上補習班加強術科，學習創意思考。某天，老師要我們隨意畫個天馬行空的內容，但我不擅長畫非實物的內容，結果被老師認為沒天分，當下我挫折很大！加上家人較無法想像學設計未來出路是什麼，覺得我應該留在臺南讀一所好大學，多接觸優秀的人就能更明白未來想做的事，就這樣因緣際會進入了成大。

我覺得成大的學習環境很自由，有許多空間與機會去嘗試很多事。我在外系修了很多沒學分的課，不斷摸索自己未來方向，就這樣到了大

三，才下定決心讀工業設計研究所，再次挑戰走設計這條路。研究所時，我開始接觸設計方法的課程，慢慢喜歡上邏輯推理的過程，而這特性也引導我接觸 UX 前端訪談研究這塊領域。

UX 設計就像在拼圖，找出每一塊線索與關聯性，編排成可被理解的狀態，再交付給團隊做出正確的產品

宇晴：UX 設計師為滿足用戶需求，須不斷改善產品設計。然而，有時客戶需求的資訊是模糊且間接的。因此，UX 設計師得精於假設、組織脈絡；善於溝通與換位思考。聽懂別人的故事，再將這個故事講給你的團隊理解。

例如當使用者告訴你：「我的房子裡需要從二樓垂降一條繩子下來。」這時 UX 設計師首先需要探索使用者的回應，釐清這個要求是否真實反映且達到使用者最終的目的？有時使用者會提出他的直覺解法，但不會告訴你背後的理由，而直接被提出來的解決方案，可能只是代表了使用者過去的經驗談，可



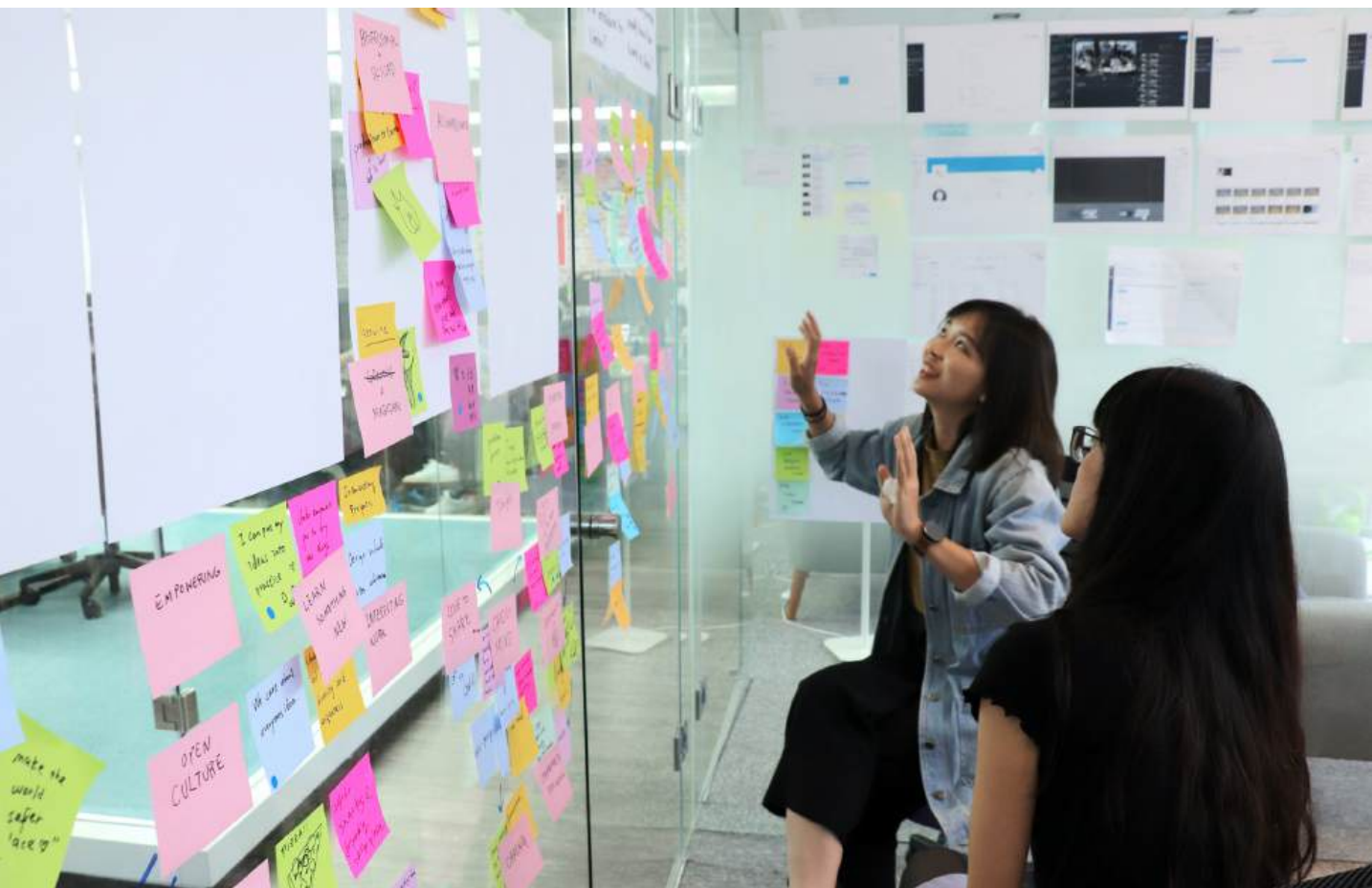


能不是最好的方案。如果你發現這個需求背後目的是「上樓」，那「樓梯」是否是比「繩子」更好？其次，要考慮樓梯做多高？規劃幾階？用什麼材質？怎樣才可以符合客戶目標，而且是好用的。跟PM討論成本、跟UI設計師討論視覺、排版與互動，跟很多人溝通協作，都是UX設計工作的日常。

UX設計師的責任就是「找出不好用的理由」，清清楚楚（功能）、好不好看（情緒）這都是我們的任務。我們需要在宏觀與微觀之間跳來跳去，不斷思考、溝通並改善使用者介面。我們遇到問題都很開心也很淡定，因為什麼問題都沒有的話，我們才擔心是不是沒用戶使用了！

UX本質是「溝通」，將不同領域的術語轉化成同樣的語言傳達給對方

佳穗：我著重於前端的使用者經驗研究（User Experience Research），站在用戶角度提供觀點，是我主要任務。UX設計師的每個決定，往往影響內部團隊的作業是否順暢。記得我第一份工作的慘痛經驗：接到某個很大的專案，由於經驗不足，未先分析是不是最該做或最急迫的事，結果產出一個很大的設計方案，讓團隊難以作業，



導致投注大量心血一夕間被打槍。UX工作有80%時間都在溝通，與人溝通是最困難也最複雜，這些在學校都是難以學到的經驗。

我們受過視覺訓練，懂得把抽象事物具象化讓大家更理解，讓溝通更順利，藉此產出更好的結果。我們會把問題擴大到最大，將大家腦中的解法整理出來相互溝通，一起找出最佳解法。UX工作某種程度上還蠻像諮商師，懂得傾聽並傳達正確資訊。大學期間心理學課程的訓練，帶給我使用者訪談研究上蠻大的幫助。

挑戰轉職或跨域，是一個學習與「自己」溝通的過程

宇晴：從台文系轉商業設計再轉UX設計，每次跨域就得迅速重建知識整合脈絡。因此，我覺得挑戰跨域或轉職，「自學能力」就相當重要。跨域的工作剛開始實戰時非常有「冒牌者症候群」：隨時懷疑、擔心自己能力不足，但也同時因為如此，壓力會成為積極學習的動力。

即便現今UX設計算是蠻熱門的職業，大學階段的相關科系依然是相對較少。你得自行努力從網路汲取並更新相關資訊，我們現在討論的UX主要是因應數位產品而

生，因此最新的知識其實都在網路上，尤其是國外專業網站，所以你也必須具備一定程度的語文能力。

佳穗：我覺得跨領域的人有個特性：較容易同理他人。假如我從小就學設計，就會對設計有種信仰，認為自己是設計這個圈子的人，可能想法、作法上容易被設計圈所影響。但我是一名跨域者，較不會刻意切割人與人之間的差異，容易同理其他領域的思維，在溝通上是種優勢。

在求學階段，跨域學習最快的方式是修課。若無相關課程，就多接觸該領域的人、多參與活動，讓自己沉浸其中，反覆思索這條路是不是你想走的。這也迫使你思考在這領域裡，自己的特色在哪？可以提供什麼創新的點子？試著面對並克服自己不懂的恐懼。去做，就會了！



