


**注意：考試開始鈴響前，不得翻閱試題，
並不得書寫、畫記、作答。**

國立清華大學 108 學年度碩士班考試入學試題

系所班組別：服務科學研究所 甲組

考試科目(代碼)：設計方法(5203)

— 作答注意事項 —

1. 請核對答案卷（卡）上之准考證號、科目名稱是否正確。
2. 作答中如有發現試題印刷不清，得舉手請監試人員處理，但不得要求解釋題意。
3. 考生限在答案卷上標記「由此開始作答」區內作答，且不可書寫姓名、准考證號或與作答無關之其他文字或符號。
4. 答案卷用盡不得要求加頁。
5. 答案卷可用任何書寫工具作答，惟為方便閱卷辨識，請儘量使用藍色或黑色書寫；答案卡限用 2B 鉛筆畫記；如畫記不清（含未依範例畫記）致光學閱讀機無法辨識答案者，其後果一律由考生自行負責。
6. 其他應考規則、違規處理及扣分方式，請自行詳閱准考證明上「國立清華大學試場規則及違規處理辦法」，無法因本試題封面作答注意事項中未列明而稱未知悉。

國立清華大學 108 學年度碩士班考試入學試題

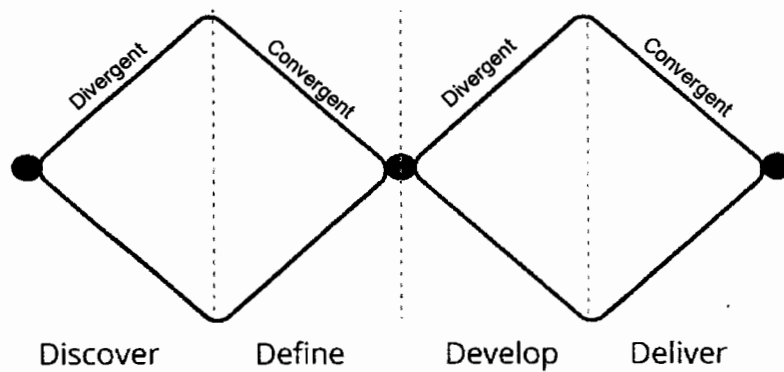
系所班組別：服務科學研究所 甲組（服務管理組）

考試科目（代碼）：設計方法（5203）

共 2 頁，第 1 頁

*請在【答案卷、卡】作答

1) 如下圖 1 中所示，設計過程有四大階段，請問



- a) Divergent 與 Convergent 代表的意涵為何？(5%)
 - b) 為何 Discover 階段是 Divergent？請舉一個在此階段使用的方法為例，說明方法如何使用與它的產出為何？(10%)
 - c) 為何 Define 階段是 Convergent？請舉一個在此階段使用的方法為例，說明方法如何使用與它的產出為何？(10%)
 - d) 為何 Develop 階段是 Divergent？請舉一個在此階段使用的方法為例，說明方法如何使用與它的產出為何？(10%)
 - e) 為何 Deliver 階段是 Convergent？請舉一個在此階段使用的方法，與它的產出為何？(10%)
- 2) 設計研究與實務中均發現跨領域團隊對於設計的產出有其優點與缺點。
- a) 請說明其中一個優點與一個缺點。(10%)
 - b) 請說明三個以上可以幫助跨領域設計團隊在概念構想階段 (ideation process) 時產生更好的結果的方法。例如：說明它們是如何能夠幫助跨領域設計團隊，以及它們如何使用。(20%)

備註：所有試題，若方法涉及視覺化表達，請以視覺化表達。

國立清華大學 108 學年度碩士班考試入學試題

系所班組別：服務科學研究所 甲組（服務管理組）

考試科目（代碼）：設計方法（5203）

共 2 頁，第 2 頁 *請在【答案卷、卡】作答

- 3) 如何利用使用者旅程地圖（User Journey Map）來了解目標使用者族群？請自身的一個生活中的例子繪製使用者旅程地圖，並說明使用者旅程地圖內所有資料的取得與分析的方法，以及產生使用者旅程地圖後，如何使用它來幫助設計。（25%）

備註：所有試題，若方法涉及視覺化表達，請以視覺化表達。