

### 使用者經驗設計人員 ( UX ) 職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	IDC2172-002v2	使用者經驗設計人員 ( UX )	最新版本	略	2021/12/31
V1	IDC2172-002v1	使用者經驗設計人員 ( UX )	歷史版本	已被《IDC2172-002v2》取代	2018/12/31

職能基準代碼		IDC2172-002v2			
職能基準名稱 ( 擇一填寫 )		職類			
		職業	使用者經驗設計人員 ( UX )		
所屬 類別	職類別	資訊科技 / 數位內容與傳播		職類別代碼	IDC
	職業別	平面及多媒體設計師		職業別代碼	2172
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 專門設計業		行業別代碼	M7409
工作描述		規劃與執行使用者行為研究，以完成使用者需求介面雛型之設計，並進行目標使用者之使用性評估與介面優化。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
T1規劃與執行使用者行為研究	T1.1目標使用者屬性分析	O1.1.1使用者人物誌 ( Persona ) O1.1.2同理心地圖 ( Empathy Map )	P1.1.1 從客戶、網路、研究文件及透過訪談、觀察或參與等方式，探索及蒐集使用者經驗或感受等資訊。 P1.1.2 能針對不同目標客群進行分析及設定策略。 P1.1.3 針對每一類型的代表使用者，描述其相關屬性與背景。	4	K01使用者行為 K02心理通識課程 K03傳播學程	S01使用者心理學基礎運用能力 S02資料蒐集與分析能力 S03溝通協調能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
	T1.2目標 使用者行為分析	O1.2.1經驗圖 ( Experience Map ) O1.2.1使用者 心智模型	P1.2.1 能透過問卷調查和競品分析等數據， 運用視覺化和圖表的方式，描繪出使用者在某個情境下要完成特定目標， 及產品、組織或服務互動過程。	4	K03傳播學程 K04調查研究方法 K05介面設計概念 K06介面設計發展趨勢 K07產業專業用語 K08設計思維	S01使用者心理學基礎運用能力 S02資料蒐集與分析能力 S03溝通協調能力 S04視覺化簡報表達能力
	T1.3定義 產品策略 與建構設計 設計框架	O1.3.1取景 ( Framing ) 【註1】	P1.3.1 具體描述互動過程中的真實情緒及感知。 P1.3.2 將使用者與某件產品或服務進行互動時的經驗用聚焦，並以視覺化的方式傳達給客戶、其他設計師與利益相關人	4	K01使用者行為 K02心理通識課程 K05介面設計概念 K06介面設計發展趨勢 K07產業專業用語 K08設計思維	S01使用者心理學基礎運用能力 S02資料蒐集與分析能力 S03溝通協調能力 S04視覺化簡報表達能力
T2設計服務 流程與使用者 介面	T2.1服務 藍圖設計	O2.1.1服務藍 圖	P2.1.1 分析每一個單項活動或互動過程，發 掘服務提供時可能出錯的地方。 P2.1.2 運用流程圖、相關圖像及文字描繪服 務產出的過程。	4	K02心理通識課程 K03傳播學程 K05介面設計概念 K06介面設計發展趨勢 K07產業專業用語 K08設計概論 K09服務流程設計概念 K10資訊課程 K11人機互動	S01使用者心理學基礎運用能力 S02資料蒐集與分析能力 S04視覺化簡報表達能力 S05線框稿 ( wireframe ) 應用軟 體操作能力 S06文字撰寫能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
	T2.2使用者介面雛型設計	O2.2.1使用者介面流程圖 O2.2.2線框稿 ( wireframe )	P2.2.1 能運用相關軟體，完成使用者介面流程圖與線框稿。 P2.2.2 呈現特定場景所涉及的步驟和決策點，以及這些步驟中所延伸的可能路徑，以完成使用者介面內容和功能之說明。	4	K05介面設計概念 K06介面設計發展趨勢 K07產業專業用語 K08設計概論 K09服務流程設計概念 K10資訊課程 K11人機互動 ( HCI )	S04視覺化簡報表達能力 S05線框稿 ( wireframe ) 應用軟體操作能力 S06文字撰寫能力
T3評估與優化使用性	T3.1使用者經驗評估與介面優化	O3.1.1使用者經驗評估報告	P3.1.1 運用適當的方法，蒐集使用者經驗或感受等相關資訊與數據，並進行分析。 P3.1.2 完成使用者經驗評估報告，並提出改善方案優化介面。	4	K01使用者行為 K02調查研究方法 K03介面設計概念 K04介面設計發展趨勢 K05產業專業用語 K07設計概論 K09服務流程設計概念 K10資訊課程 K11人機互動 ( HCI ) K12數據統計基本概念	S01使用者心理學基礎運用能力 S02資料蒐集與分析能力 S03溝通協調能力 S04視覺化簡報表達能力 S06文字撰寫能力 S07數據統計分析能力 S08色彩心理學基礎運用能力 S09使用者經驗工具應用能力

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01 創新能力：不侷限既有的工作模式，針對工作狀況主動提出新的建議或想法，並嘗試使用不同或新的方式來處理工作問題。
- A02 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A03 好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。
- A04 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。
- A05 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。
- A06 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。
- A07 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

### 說明與補充事項

- **建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經歷 / 或能力條件：**
  - 大專以上設計相關科系畢業，且具1年以上相關工作經驗。
  - 或從事設計產業工作經驗3年以上。
- **其他補充說明：**
  - **【註1】** 取景 ( framing )：在產品設計初期定義產品策略與建構設計框架，統稱為取景。