

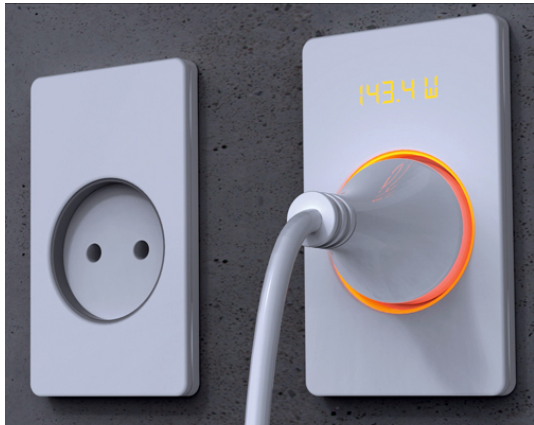
01

# 清楚 呈現資訊

MAKE IT VISIBLE

人們比較容易意識到  
他所看得到的東西

insight. 台大智活



## 舉例

當Insic Wall Socket插有使用中的電器時，  
插座能夠發光並呈現已使用的電量。

若該電器沒有被使用，但仍插上插座時，  
Insic Wasll Socket會顯示待機的耗電量。

**我們如何呈現不明顯或看不見的資訊？**

02

# 激發情緒

TRIGGER EMOTIONS

人們容易因為情緒激發  
而改變想法

insight. 台大智活



## 舉例

保育團體The leatherback Trust研究員在youtube上傳將海龜鼻腔吸管取出的影片，利用真實影片促使人們重視討論海洋垃圾及保育的議題，並吸引超過八百萬的瀏覽次數

我們該使用什麼手法激發人們的情緒？



# 預視正面的 行為的結果

PREVIEW THE RESULT OF  
POSITIVE BEHAVIORS

人們傾向追求良好的事物與  
結果發生



# 舉例

Western Riverside推出廣告告訴人們，  
回收一個塑膠瓶可以省下讓一個電燈泡發亮  
六小時的電力。

**我們如何展示和告知正面的行動後果？**

# 強調 負面影響

HIGHLIGHT  
NEGATIVE IMPACTS

人們傾向避免不好的事物與  
結果發生



## 舉例

各國香菸盒上加印許多駭人的口腔與肺部疾病圖片，藉此警告吸菸者繼續抽煙的風險。

如何強調行為所帶來的負面效益，  
以讓人避免進行該行為？

# 提升價值感

ENHANCE ITS VALUE

人們會比較願意珍惜稀有  
或高價值的東西



## 舉例

Mora Armatur生產的水龍頭，含提供氣泡水(carbonated water)的功能，增加水的價值，讓人感覺水比較珍貴進而珍惜使用。

**我們如何讓事物感覺起來是稀有的、高價值的，使得人們珍惜使用？**

# 提供回饋

GIVE FEEDBACK

人們透過回饋瞭解現在的狀態  
才能有意識地調整自己的行為



## 舉例

在Your Shape Fitness Evolved中使用者可以看到自己的動作，遊戲中的健身教練也會出聲提醒應該糾正的姿勢。使用者可以看到他今天做的運動所消耗的總卡路里。增加水的價值，讓人感覺水比較珍貴 進而珍惜使用

**我們如何呈現不明顯或看不見的資訊？**



# 透明化

INCREASE  
TRANSPARENCY

人們若能對接下來的過程  
感到清楚  
會較願意繼續下去

## Your contact details

We need your name and phone number, so we can call you in the **next hour** to confirm this and **check you're happy to go ahead**. After 10pm, we'll call you back by 10am the next morning.

Title	<input type="text" value="Mr"/>	✓
First name	<input type="text" value="Graham"/>	✓
Last name	<input type="text" value="Charlton"/>	✓
Phone number	<input type="text" value="02072691450"/>	✓
Confirm phone number	<input type="text" value="0207691540"/>	✗ These phone numbers don't match. Please check and try again.
Alternative phone number	<input type="text"/>	
Email address	<input type="text"/>	✗ Please give us a valid email address.

[<< Back](#)[Finish booking >>](#)

# 舉例

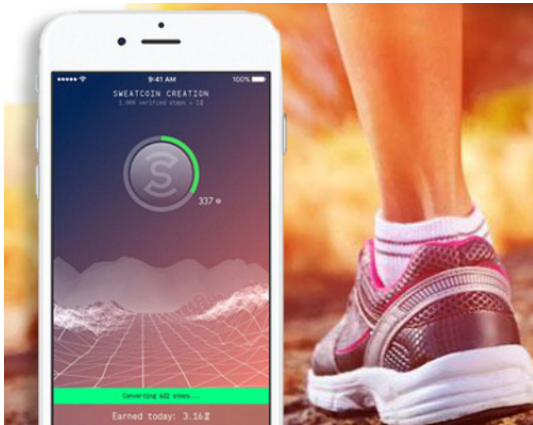
Gmail的設定，提供了進度條顯示進度之外，  
也將希望使用者完成的各項任務標示出來，

我們要如何讓流程透明化，  
讓使用者一目瞭然，進而提高執行的意願？

# 給予 正面的獎勵

PROVIDE INCEN-

人們會為了可以得到利益或好處  
而願意改變自己的行為



## 舉例

Sweatcoin(APP)將步數轉換成兌換獎品、課程和服務的貨幣，鼓勵使用者養成多走路的習慣。

**我們要給予什麼樣正面的回饋  
激勵使用者改變行為？**

# 給予 驚喜感

CREATE SURPRISES

人們收到預期外的驚喜時  
會覺得受到鼓勵  
更願意持續行為



## 舉例

連鎖餐飲店「大心」在顧客吃完火辣的泰式麵食後，於結帳時免費附贈一隻霜淇淋，讓顧客感到驚喜。

我們如何在使用歷程中，  
提供預期外的驚喜？

# 從眾心理

LEVERAGE SOCIAL

人們傾向參考社會認可的行為  
來決定自己的行為

amazon  
Buy From

Electronics

Departments ~ Your Amazon.com Today's Deals Gift Cards & Registry Sell Help

All Electronics Deals Best Sellers TV & Video Audio & Home Theater Computers Camera & Photo Wearable Technology Car Electronics & GPS

Home & Kitchen Furniture Home Entertainment Furniture Speaker Stands

Acrylic Speaker Guard For Amazon Echo UE Boom speaker (Clear Blue)  
by Little Artisan  
★★★★☆ 209 customer reviews | 39 answered questions

Price: \$39.99  
Sale: \$26.99 & FREE Shipping on orders over \$49, Details  
You Save: \$13.00 (33%)

In Stock.  
Want it Friday, Aug. 12? Order within 2 hrs 36 mins and choose Two-Day Shipping checkout. Details  
Sold by JumboBox and Fulfilled by Amazon.

- Fit for Amazon Echo speaker ,UE Boom speaker Exclusive product
- Clear blue color body match to ECHO light ring, let Echo be more Dazzling
- Sturdy stander base, To prevent the Echo speaker knock over, protect your investment
- Perfectly
- Laminate design stander, not effect the sound track from Echo speaker
- This is Little Artisan Guard only, Amazon Echo speaker sale separately

2 new from \$26.78

Roll over image to zoom in

#### Customers Who Bought This Item Also Bought



## 舉例

亞馬遜網站在你檢視某個商品後，會告訴你  
看過這相商品的人也都檢視了哪些商品，  
讓你覺得別人認可的也會是自己想要的，  
進而鼓勵你選購。

如何運用其他人的評價、推薦、認同

讓使用者跟進，進而達到我們想引導的行為？



# 具有 說服力典範

LEVERAGE SOCIAL

人們易被有能力或影響力的  
社會角色說服與激勵



## 舉例

由日本前首相小泉純一郎、官員議員及企業CEO帶頭推行的「Cool Biz」活動，最後社會總和實行率達到將近六成。

我們要如何運用社會典範  
來鼓勵人們進行我們想要的行為？

12

# 消除/ 解決煩惱

ALLEVIATE  
WORRY

當擔心的問題被解決  
人們會更願意採取行動



## 舉例

電力味覺餐具讓食物吃起來比較鹹，解決外食族容易攝取太多鹽分，導致高血壓、腎臟疾病、心臟病等問題時，也鼓勵大家嘗試低鈉飲食，不用擔心食物不夠鹹不好吃。

**如何提早知道與解決使用者的煩惱或問題？**

# 訂定目標

Set Goals

人們會為了可以得到利益或好處  
而願意改變自己的行為



## 舉例

Sweatcoin(APP)將步數轉換成兌換獎品、  
課程和服務的貨幣，  
鼓勵使用者養成多走路的習慣。

我們要給予什麼樣正面的回饋  
激勵使用者改變行為？

# 將行為 變有趣

Make It Fun

人們偏好進行  
活潑與有趣的行為



# 舉例

瑞典Odenplan地鐵站把階梯變成鋼琴鍵，  
每踩一階就會發出一個樂符，讓走樓梯變成  
一件愉悅的事情，鼓勵大眾選擇多走樓梯。

我們要如何把行為變得有趣  
來鼓勵人們從事該行為？



# 從眾心理

LEVERAGE SOCIAL

人們會更容易與樂於接受  
被大眾視為流行的事物



## 舉例

Uniqlo強調結合時尚與日本政府推行的「Super Cool Biz」活動，推出了系列服飾在各大媒體上發表曝光。

我們該如何讓大家覺得特定行為是流行的？

# 與他人比較

COMPARE WITH OTHER  
PEOPLE

人們通常沒有客觀標準  
因此會以他人作為比較的尺度  
作為提升自己的基礎



# 舉例

Opower帳單上顯示了每個月自家與鄰居的用電比較，並以圖示做評比，告訴使用者自己在哪個程度。

我們該怎麼展示不同使用者間的差異  
並展示主要使用者在群體之間的位置？

# 升級

CREATE A LEVEL-UP  
SYSTEM

人們願意花時間與心力  
在有意義的升級制度上

n got 10 guild EXP!

**LEVEL UP**

d rank improved to 1!



rap Needle Trap

n got these new traps!

OK

## 舉例

許多RPG遊戲隨著等級提升，遊戲人物的能力會加強，遊戲的進行也會更簡單輕鬆。因此人們會願意花時間提升遊戲人物等級。

我們該如何讓人們覺得升級是有意義的？

# 降低 行為門檻

REMOVE BARRIERS

人們比較願意做簡單容易做的事



# 舉例

日本TERAMOTO公司設計一系列對應垃圾形狀投入口的垃圾桶，降低垃圾分類的門檻，達到有效分類。

我們要用什麼方式

來降低行為門檻讓改變變得容易？



# 提供協助

PROVIDE ASSIS-

當人們認為自己有足夠能力時  
會有比較高的動機

## How would you like to start?

[Open an Existing Scrapblog](#)



### Start with a Theme

A theme is a great start from a design perspective but you are still in control. These are not cookie-cutter templates. You can move elements around freely and mix and match from other themes.

[Start with a theme](#)



### Start with a Blank Page

Start with a blank page and build your creation from the ground up. Choose from thousands of different elements from our entire theme library. Mix, match and get truly creative!

[Start with a blank page](#)

# 舉例

scrapblog.com在開始頁面提供說明及選項

,

說明文字與圖示可以協助使用者完成任務。

**我們如何提供適當的輔助，**

**讓使用者覺得已經擁有了必要的能力**

**進行本來不願的行為？**

# 在對的 時機提醒

PROMPT AT THE RIGHT TIME

人們常常在對的時間點  
因臨門一腳的提示  
而觸發特定的行動



# 舉例

慈善團體Fashion Revolution在街頭設置成衣販賣機，讓人們投錢時播放影片促使人們轉念變成捐款。

我們如何在對的時機點

促進使用者做出特定行為呢？

# 強制

FORCE DESIRED  
BEHAVIOR

人們往往會依循  
強而有力的規範



# 舉例

ATM提款機操作程序，會先要求使用者先把提款卡取出後，才會給予提款金額，避免許多使用者將提款卡遺忘在提款機中。

我們該如何加入適度的規範，  
將行為引導到預期的途徑上？

# 引導

PROVIDE STEP-BY-STEP  
GUIDANCE

人們傾向跟著明確及規範式的  
引導來行動



  
Step 1

  
Step 2

FULL NAME \*

jack

EMAIL \*

PASSWORD \*

Select a password

ROLE \*

Please select...



I'm not a robot



reCAPTCHA

Delicious - Tarsan

# 舉例

使用者申請帳號或登入hotjar.com網站時，  
不會一次出現所有的表單，只出現必要填寫  
的欄位，使用者會一步步跟隨導引完成任務

我們如何規劃明確且規範式的

一系列任務引導使用者一步一步地完成

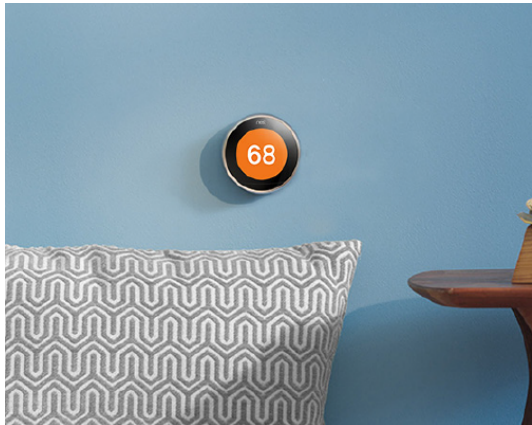
我們想要他完成的行為？



# 彈性 或 適應性高

MAKE IT ADAPTIVE

人們較容易接受那些會考量到自己  
需求或適應自己生活模式的設計



# 舉例

Nest溫度計會自行適應與學習使用者的生活情況與四季溫度的變化，並自動調節家中溫度，節省電費支出。

我們該如何傳達出這是一個  
會根據你的需求進行調整的設計呢？

# 擬人化

PROVIDE  
HUMAN-LIKE  
INTERACTION

人們對於擬人化的反應與  
互動方式接受度較高



# 舉例

Siri 在iOS上重新登場後，打造出人機互動的新關係，讓使用者與機械的互動介面更像是與朋友間的自然互動。

我們要如何運用擬人化的互動方式  
讓使用者樂於參與互動？

# 鼓勵 事先承諾

ENCOURAGE COMMITMENT  
IN ADVANCE

在公開的承諾後  
人們會追尋內在邏輯的一致性  
進而做出符合承諾的事



## 舉例

捐血中心打電話邀約民眾來捐血，若在電話的最後有問「那就當天見囉？」失約的人會從四成降至兩成。

**我們如何讓人們公開承諾某種選擇？**

# 競爭策略

CREATE A CULTURE OF  
COMPETITION

人們在與他人比較時  
會盡力表現



传奇竞技场赛季

当前赛季剩余时间:

10天 2小时

上一赛季前3名:

查看

1. 鍾培生	4543
2. 鍾培生的小號	4519
3. 翡冷翠	4514

1.



王思聰

爱基俱乐部

12

4 092



## 舉例

許多遊戲會將玩家成績進行各項排名，藉此讓玩家彼此間持續競爭，頻繁而持續的玩遊戲。

我們如何運用競爭機制，

讓使用者表現出我們預期的行為？



# 合作

CO-PRODUCE THE CON-  
TENT

藉由讓使用者一起共創服務  
更能提高人們參與度與黏著度



## 舉例

相較於過去百科全書由專業人士編輯內容，維基百科開放使用者自行編寫條目，而獲得更頻繁的互動與長期使用。

**我們如何讓使用者來創造服務中的內容？**

# 蒐集

PROVIDE COLLECT-  
ABLE ITEMS

人們會為了滿足擁有的欲望  
而持續收集行為



## 舉例

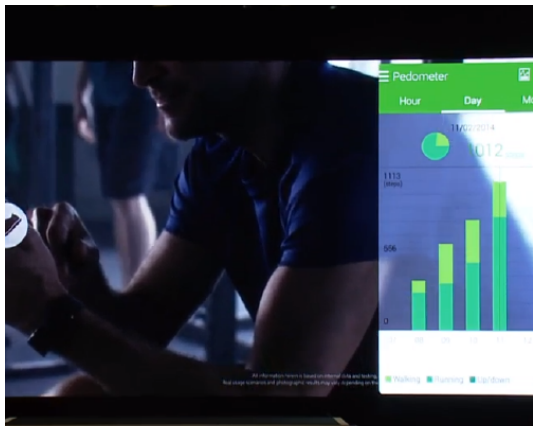
Foursquare利用收集徽章吸引人打卡，例如去過三家Apple Store就會得到「Jobs」徽章，在10個不同地方打卡即得「冒險家」徽章

**我們該如何運用人們喜歡收集的慾望  
來讓使用者樂於持續參與完成某項任務？**

# 個人化

PERSONALIZE  
THE INTERACTION

人們覺得貼近個人狀態的資訊  
更有真實感受  
進而願意參與



# 舉例

健康或運動app運用人們使用app的資料給予個人化回饋，像追蹤記錄每日活動量並給予回饋、生日問候等，讓使用者覺得裝置了解自己，進而提高黏著度。

**我們如何依據使用者的資料及使用狀態，來提供個人化的資訊？**

# 故事化

TURN IT INTO A STORY

人們覺得整件事情變成一個故事  
並成為其中一份子會更有趣  
參與的程度也越高



# 舉例

GE的兒童MRI檢查室將MRI檢查變成一個故事，讓小朋友一起來完成任務。

如何把某個任務變成一個有吸引力的故事，讓使用者樂意參與完成任務？



# 代言或背書

MAKE THEM  
A SPOKESPERSON

當人們為特定事物背書時  
他們會思考喜歡這個東西哪些  
地方，進而提高黏著度

## 1 Sanctuary in Portland



Entire Home  
Hosted by Aura

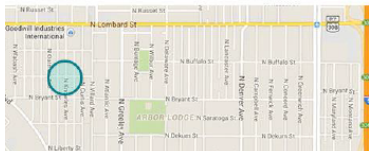
Contact Host



1 room



2 beds



d, OR 97217, United States



# 舉例

Airbnb網站鼓勵使用者多邀請朋友加入，讓雙方同時獲得住宿抵用基金。人們會在社群網站上寫文章推薦他們為什麼喜歡Airbnb，邀請他們朋友一起來使用。

我們可以透過什麼樣的方式  
來鼓勵使用者為某件事代言或背書？