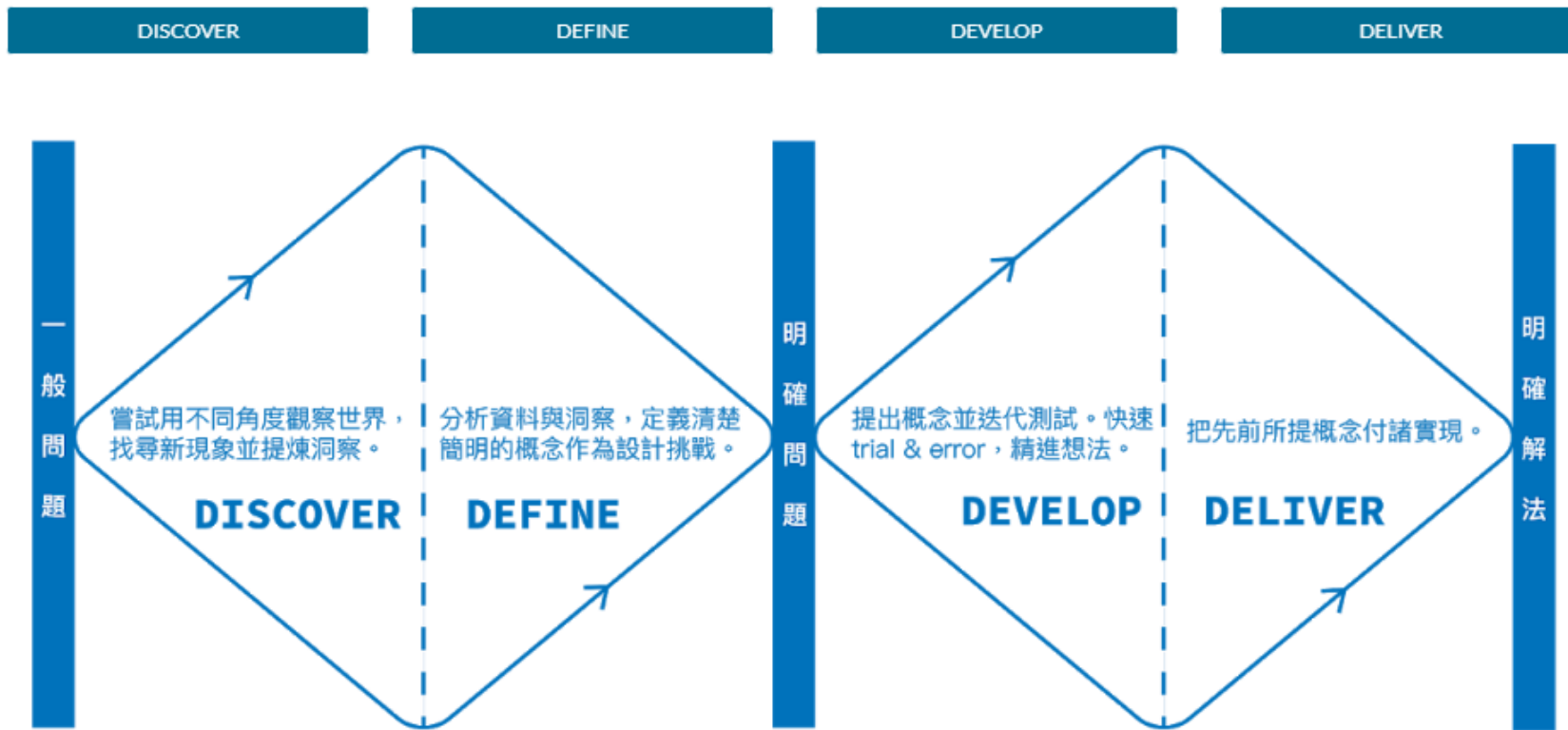




台灣服務科學學會
Service Science Society of Taiwan

服務設計工具與方法

Discover / Define / Develop / Deliver



#第三人稱角度找問題

次級資料分析、服務場域體驗、實境觀察

#了解使用者內心活動

焦點團體、使用者日誌使、用者訪談/記錄表

#資料整理分析

服務瀏覽、利害關係人圖/訪談、顧客旅程地圖、同理心地圖、分鏡表

#問題聚焦

KJ法/親和圖分析 & 創新挑戰表、工作坊

#議題多元面向盤點

心智圖、商業模式分析圖

#歸納使用者類型

人物誌

#多元點子發想

九宮格思考法、心智圖、強迫關係法、創新點子法

#服務情境發展

創新工作坊、分鏡表、創新服務概念表

#服務原型發展

體驗原型、服務藍圖、創意工具箱

#使用者評價

PPCO 與使用者評價、可用性測試

#研究員測試

角色扮演

#概念展示

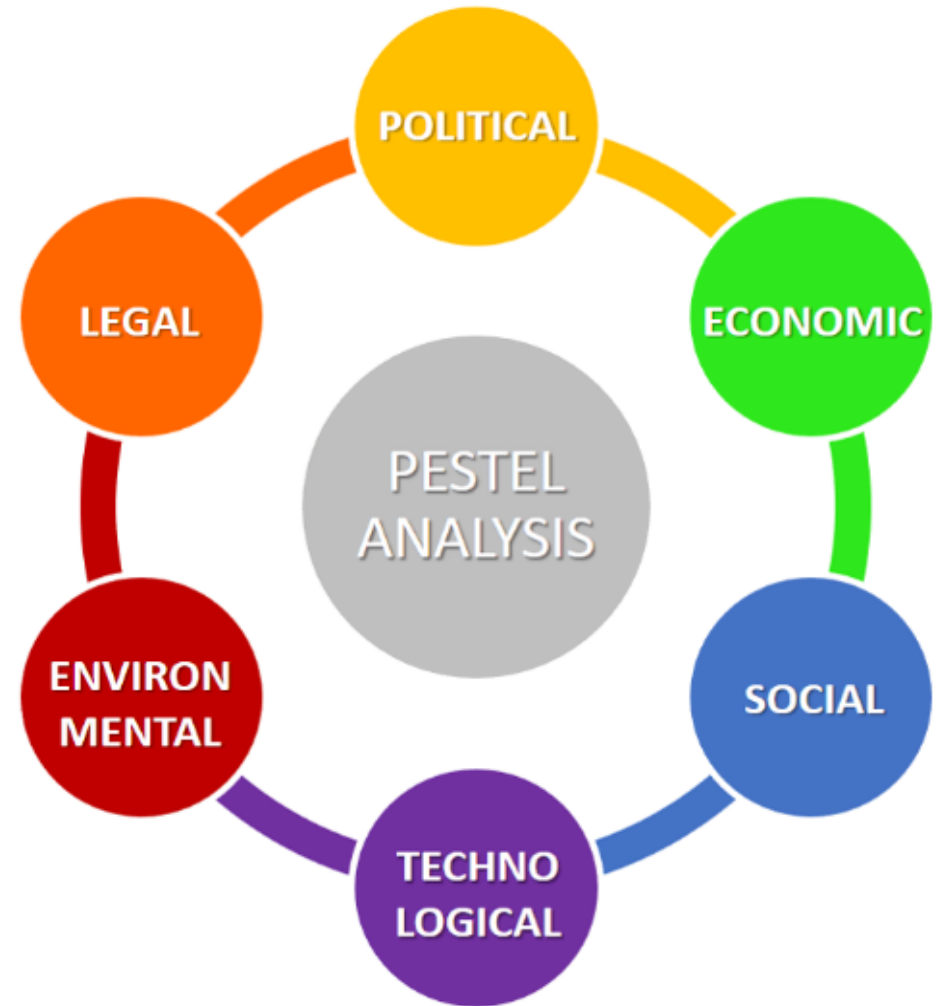
商業模式分析圖、服務展示與發表

Discover階段

次級資料分析

方法說明

- **簡介說明：**透過二手資料，廣泛掌握與主題相關的資訊與趨勢。
- **使用階段：**Discover
- **學員先備知識：**具備資料蒐集能力
- **先備資料：**PESTEL (政治 (Political)、經濟 (Economic)、社會 (Social)、科技 (Technological)、環境 (Environment)、法律 (Legal) 相關資訊、產業趨勢報告、市場競爭情報等次級資料。
- **操作說明：**
 1. 設定某一主題，由學生練習資料搜尋、蒐集與彙整分析技巧。
 2. 廣泛蒐集與主題相關之次級資料，初步掌握產業趨勢、市場動態、競爭環境與需求。
 3. 次級資料的來源包括：書籍、產業研究報告、調查統計數據、線上資料庫、網路聲量等資訊。
 4. 資料蒐集可透過網路搜尋便於取得，惟應注意資料來源的可信度。
 5. 對所蒐集資料應做一彙整性的系統回顧與總結分析報告，學生提出次級資料分析總結報告
- **特別注意事項：**無



來源：自行整理

- **簡介說明：**從使用者角度，親赴服務場域體驗觀察，記錄自身想法。
- **使用階段：**Discover
- **學員先備知識：**對服務場域初步的認識與體驗
- **先備資料：**服務場域初探、體驗紀錄表，輔助工具(相機或攝影機)
- **操作說明：**
 1. 服務場域的選定與體驗規畫(人、事、時、地、物)。
 2. 學生於教室內模擬服務場域並演練體驗觀察與資料蒐集技巧。
 3. 從使用者角度，親赴服務場域體驗服務相關活動、環境、互動、接觸人、事、物等。
 4. 體驗重點：個人在接受服務所遇到的正負面感受與想法。
 5. 以簡單素描或照片記錄周遭環境、設施與人們行為等。
 6. 使用「顧客旅程訪談/觀察/體驗紀錄表」或「同理心地圖」記錄體驗感想。
- **特別注意事項：**無



圖片來源：轉載自網路

來源：自行整理

- **簡介說明：**赴服務場域進行實境觀察與資料蒐集
- **使用階段：**Discover
- **學員先備知識：**對觀察技巧與服務實境有初步瞭解
- **先備資料：**利害關係人圖、觀察對象、服務場域初探、觀察輔助工具(相機或攝影機)
- **操作說明：**
 1. 學生於教室內模擬服務實境並演練觀察與紀錄技巧。
 2. 依據「利害關係人圖」規劃觀察對象擬定觀察計畫。
 3. 觀察者在服務場域中隱匿/隨行觀察使用者在服務實境中的活動、環境、互動、接觸人、事、物等。
 4. 觀察重點：使用者在完成某項工作/活動所遇到的困難或問題。
 5. 觀察者避免涉入使用者的活動與情境，僅從旁紀錄所見所聞。
 6. 使用「顧客旅程訪談/觀察/體驗記錄表」或「同理心地圖」記錄訪談內容。
- **特別注意事項：**無



圖片來源：



來源：自行整理

- **簡介說明：**焦點團體集結多位使用者，進行特定議題、產品或服務項目的討論，了解不同使用者對於該議題的使用行為與需求。
- **使用階段：**Discover
- **學員先備知識：**具備焦點團體引導經驗
- **先備資料：**利害關係人圖、成員名單、**焦點討論題綱**
- **操作說明：**
 1. 學生依據「利害關係人圖」規劃具代表性焦點團體成員，事先擬定焦點討論題綱。
 2. 邀請焦點團體成員進行面對面討論。
 3. 在主持人引導下，讓成員針對現有服務分享經驗、回憶、看法喜好或不滿，並提出改善的趨勢、需要與需求。
 4. 鼓勵成員多發言並揭露內在情緒，成員間應避免相互批評
 5. 主持人應引導討論避免離題，注意並記錄重複出現與熱烈回應的討論主題。
 6. 使用「顧客旅程訪談/觀察/體驗記錄表」記錄訪談內容。
- **特別注意事項：**無



圖片來源：www.unrwa.org/newsroom/features/listening-youth-deir-el-balah-camp-improvement-focus-group-meeting

來源：自行整理

- **簡介說明：**本圖用於瞭解並記錄關鍵使用者對現有服務的行為模式與需求動機。
- **使用階段：**Discover
- **學員先備知識：**對關鍵使用者有初步瞭解
- **先備資料：**利害關係人圖、關鍵使用者
- **操作說明：**
 1. 瞭解關鍵使用者的接受服務的行為模式與背景。
 2. 蒐集使用者的服務需求動機，獲取現有服務的使用經驗與感受。
- **特別注意事項：**無
 1. 教師可運用模擬影片，引導學生演練運用使用日誌蒐集資料。

User diaries



In their own words

User diaries are a way to gather in-depth information about users' needs by enabling them to record information about themselves. As they are completed in their own time, a user diary can cover a long period.

The user diary you'll create should be made up of three main sections.

1 Background information

This helps to give an understanding of the person completing the diary.

It could cover their name, age, occupation, likes or dislikes and hobbies they may have.

3 Additional questions and tasks

This is an opportunity to ask specific questions you think are interesting. Be as creative as possible. You could ask users to:

- Write a postcard from their favourite place
- Take pictures of their living space
- Share an object that has special meaning for them.

2 A diary of service use

This is a section for users to complete over a period of time. Firstly think about what you want to find out. Then write some prompts or questions to help create some structure. For example:

- What services did you use today?
- How long did you spend using them?
- Where did you use it, and how did you get there?
- Who did you communicate with whilst using it?
- How did it make you feel?
- What did you enjoy/dislike?
- What worked well/not so well?

來源：Design methods for developing services

- **簡介說明**：透過訪談顧客的行為進行研究，從中發掘顧客需求與設計契機。
- **使用階段**：Discover
- **學員先備知識**：營造像聊天般輕鬆氣氛且問題脈絡清晰地進行訪談，需多次練習。
- **先備資料**：事先選定幾處訪談場域，依照**顧客旅程訪談紀錄表**中的時序脈絡來進行訪談。
- **操作說明**：
 - **脈絡訪談法**：為一種顧客研究方式，強調在實際的**情境脈絡**中，對顧客的**行為**進行研究，從中發掘顧客需求與設計契機。
 - 透過**訪談法**瞭解使用者的**服務體驗**，並將他在接受服務的「**旅程**」中(服務前、中、後)，所感受到的**痛苦與期待**，並利用表格記錄下來。
 - 觀察學生在進行訪談時的情況，訪談問題是否依循情境脈絡、是否有誘答或預設立場的問題？
 - 鼓勵學生針對所得到的回覆多問為什麼？才能深入了解受訪者行為背後的真正原因及動機。
- **特別注意事項**：無

【工具】使用者訪談紀錄表


| 編號 | 特徵 | 訪談記錄 |
|----|----|------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

來源：自行整理

- **簡介說明**：描述現有服務概況及使用者的使用經驗。
- **使用階段**：Discover
- **學員先備知識**：對現有服務有初步瞭解
- **先備資料**：現有服務的運作及使用概況
- **操作說明**：
 1. 瞭解現有服務所涉及人、事、時、地、物相關資訊。
 2. 蒐集使用者對服務的喜好與觀感。
- **特別注意事項**：
 1. 教師可運用個案情境，引導學生演練並應用工具。

Service Safari

| | | |
|------------------------------|-----------------------------------|---|
| <p>What is the service?</p> | <p>What information is there?</p> | <p>What makes this service work well?</p> |
| <p>What are users doing?</p> | <p>What products are used?</p> | <p>What makes this service not work well?</p> |
| <p>Who is involved?</p> | <p>What is the space like?</p> | |



來源：Design methods for developing services



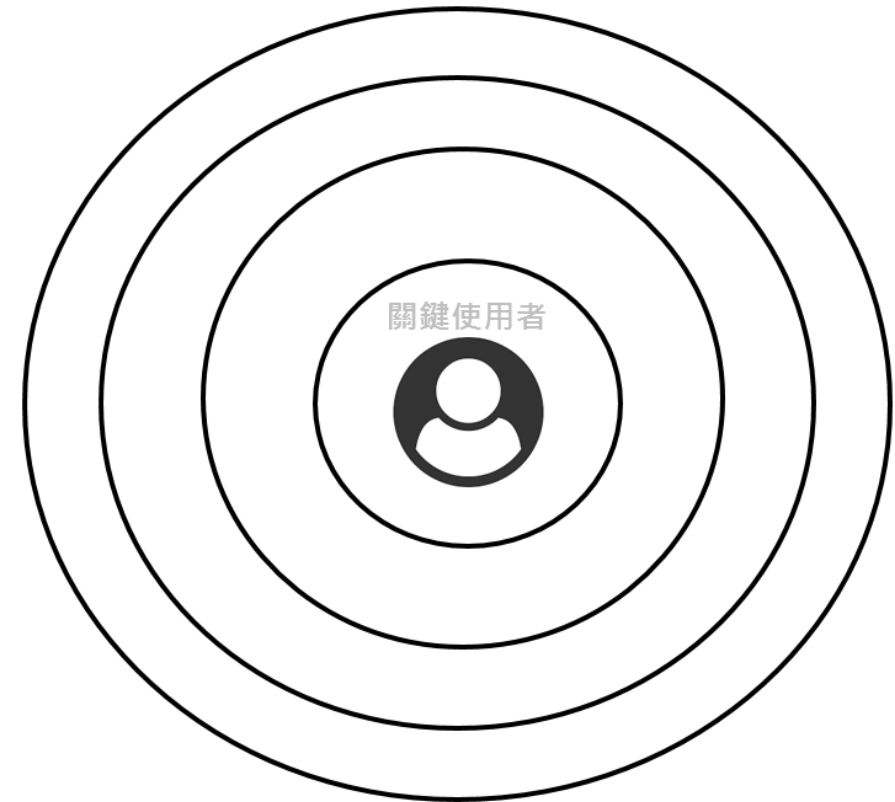
- **簡介說明：**依據「利害關係人圖」規劃訪談對象，了解各方需求。
- **使用階段：**Discover
- **學生程度：**對訪談技巧與訪談大綱有初步瞭解
- **先備資料：**利害關係人圖、訪談名單、訪談大綱
- **使用說明：**
 1. 學生依據「利害關係人圖」規劃訪談對象與訪談大綱，事先於教室中相互演練訪談技巧、互動方法及資料記錄方法。
 2. 邀請訪談對象進行面談或至實際場域進行實地訪談。
 3. 訪談問題保持簡單(重點5W1H)，一次問一個問題。
 4. 儘量提問問題，而非問答案，應避免引導回答，訪談重點在於受訪者過去的經驗、故事、行為與理由。
 5. 使用「顧客旅程訪談/觀察/體驗記錄表」記錄訪談內容。
- **特別注意事項：**無



來源：自行整理

- **簡介說明：**呈現利害關係人的角色與初步需求。作為後續訪談或觀察對象與內容的規劃方向。
- **使用階段：** Discover
- **學員先備知識：**對服務情境有初步認識
- **先備資料：**服務所涉及相關利害關係人(stakeholders)及其角色
- **操作說明：**
 1. 以關鍵使用者為中心，依同心圓內外表達不同利害關係人的重要性與角色
 2. 從不同利害關係人的角度，寫下他對現有服務的「期待」與「限制」
- **特別注意事項：**無

利害關係人圖(Stakeholders Map)



來源：使用者體驗創新設計(User Experience Innovation Design, UXID) · 中國生產力中心

- **簡介說明：**瞭解使用者在服務流程中，所經歷的重要活動與接觸點，並表達使用者體驗現有服務旅程後，對各環節的需求與正負面反應。
- **使用階段：** Discover
- **學員先備知識：** 對服務流程與重要活動有初步瞭解
- **先備資料：** 服務流程與活動說明、目標客群定義(利害關係人圖)
- **使用說明：**
 1. 定義旅程目標與範圍，從目標客群(關鍵使用者)的角度，釐清並描繪顧客旅程所經歷的重要活動、關鍵時刻(MOT)與接觸點。
 2. 寫下已知或預期使用者對每一活動或環節的「正面感覺」與「負面感覺」
- **特別注意事項：** 無

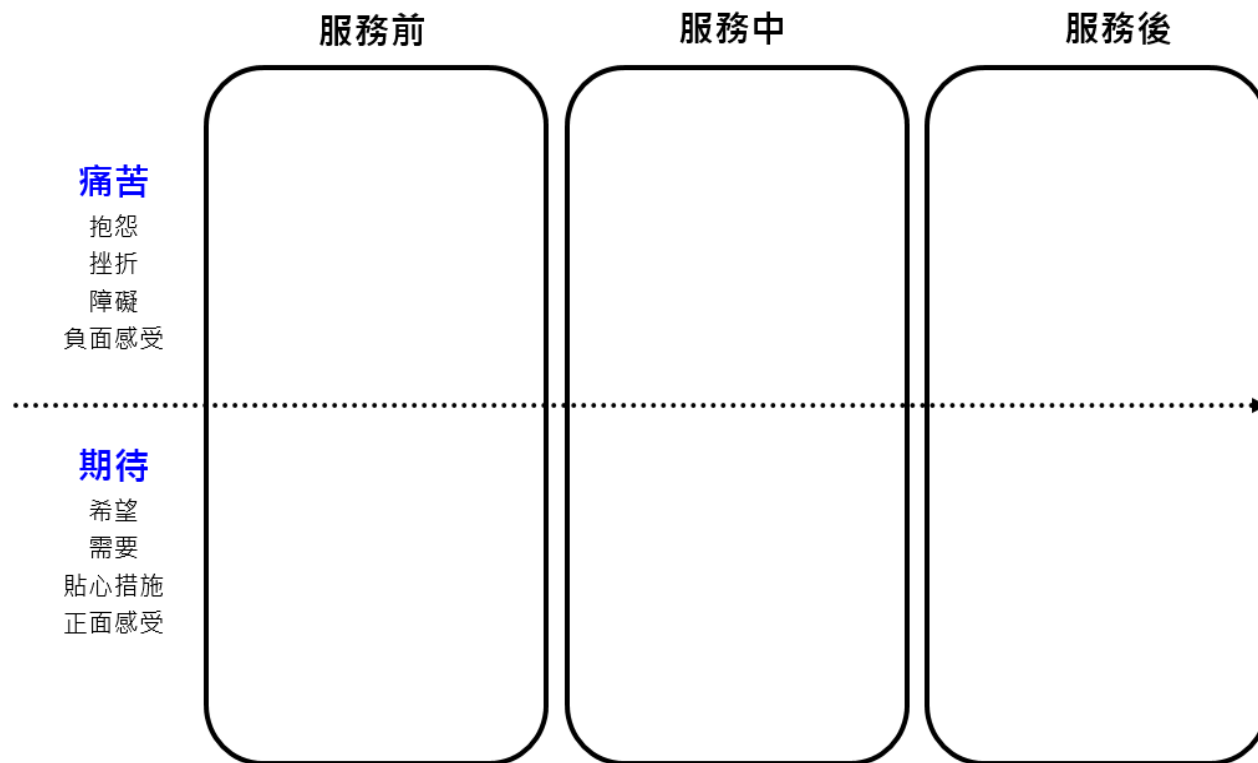
顧客旅程圖(Customer Journey)

| 旅程目標與範圍 Objectives & scope | 目標客群 Customer Segment |
|-------------------------------|--------------------------|
| 旅程重要活動 Key Journey Steps | |
| 關鍵時刻 Moments of truth | |
| 正面感覺 Positive Feelings | |
| 負面感覺 Negative Feelings | |
| 接觸點 Touch points | |

來源：自行整理

- **簡介說明**：蒐集使用者對現有服務流程的感受與經驗，並記錄使用者各階段的「痛苦」與「期待」。
- **使用階段**：Discover
- **學員先備知識**：對服務情境有初步體驗或瞭解
- **先備活動**：利害關係人訪談、實境觀察或服務場域體驗
- **操作說明**：
 1. 透過實地訪談/觀察或親身體驗，將使用者在接受現有服務旅程(服務前、服務中、服務後)中的「正面感受」與「負面感受」記錄下來。
 2. 蒐集並整理記錄表中不同使用者意見，作為後續問題定義之重要依據。
- **特別注意事項**：無

顧客旅程—訪談/觀察/體驗紀錄表



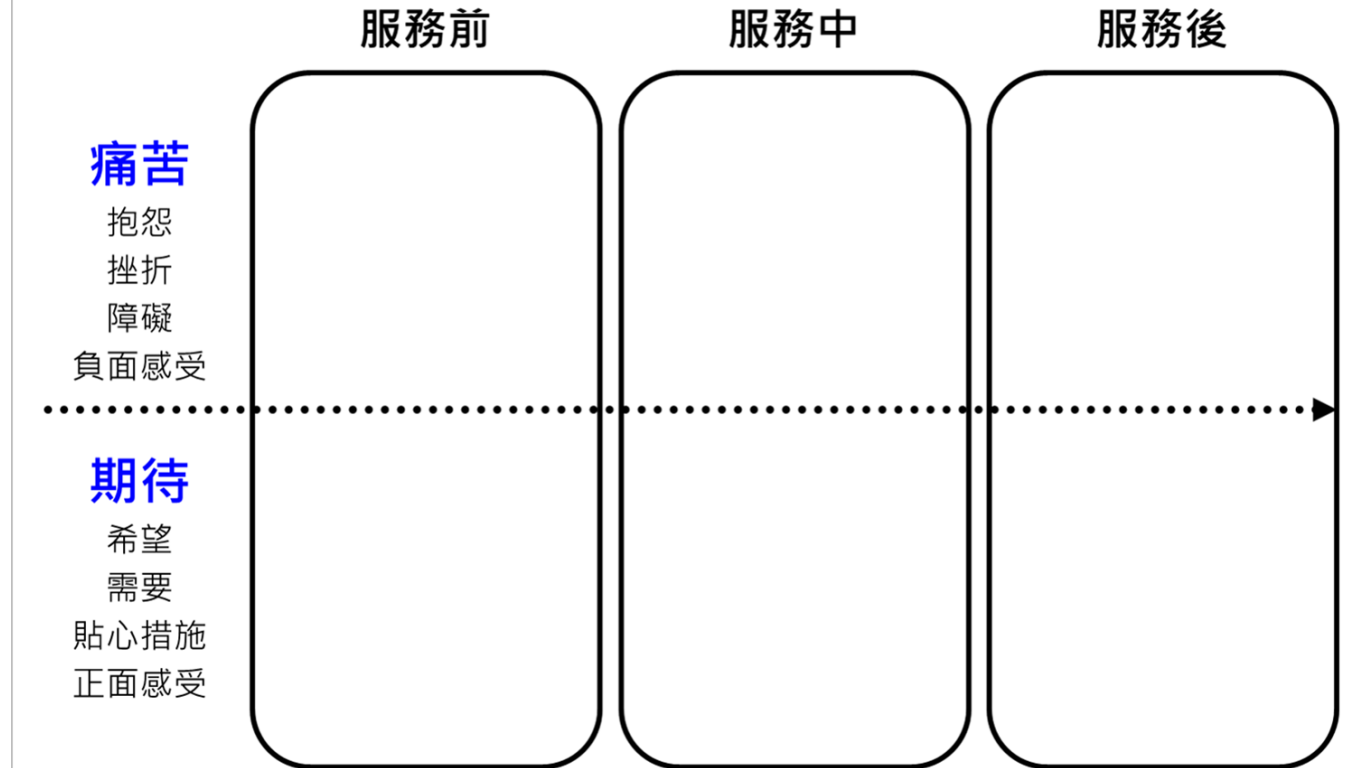
來源：自行整理

顧客旅程訪談紀錄表

方法說明

- **簡介說明**：蒐集使用者對現有服務流程的感受與經驗，並記錄使用者各階段的「痛苦」與「期待」。
- **使用階段**：Discover
- **學員先備知識**：將故事敘述性的訪談紀錄，經過歸納、整理後，以簡單清楚的列點描述呈現。
- **先備資料**：將已完成的**使用者訪談紀錄表**之記錄結果整理於此表中
- **操作說明**：依據使用者在顧客旅程的三階段**(服務前、中、後)**，所感受到的**痛苦與期待**，將**使用者訪談紀錄表**的紀錄結果放入此表對應的位置裡。
- **特別注意事項**：無

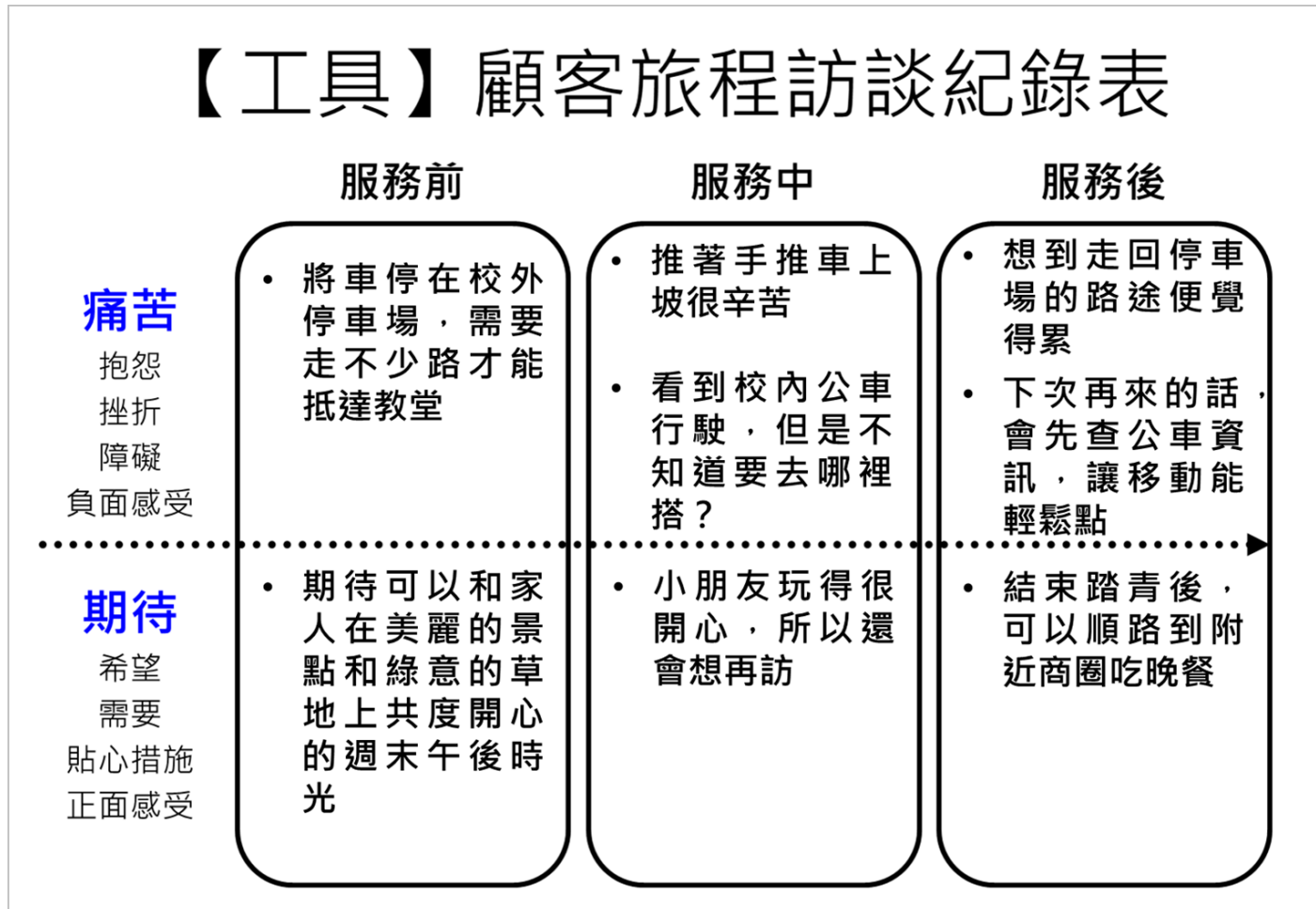
【工具】顧客旅程訪談紀錄表



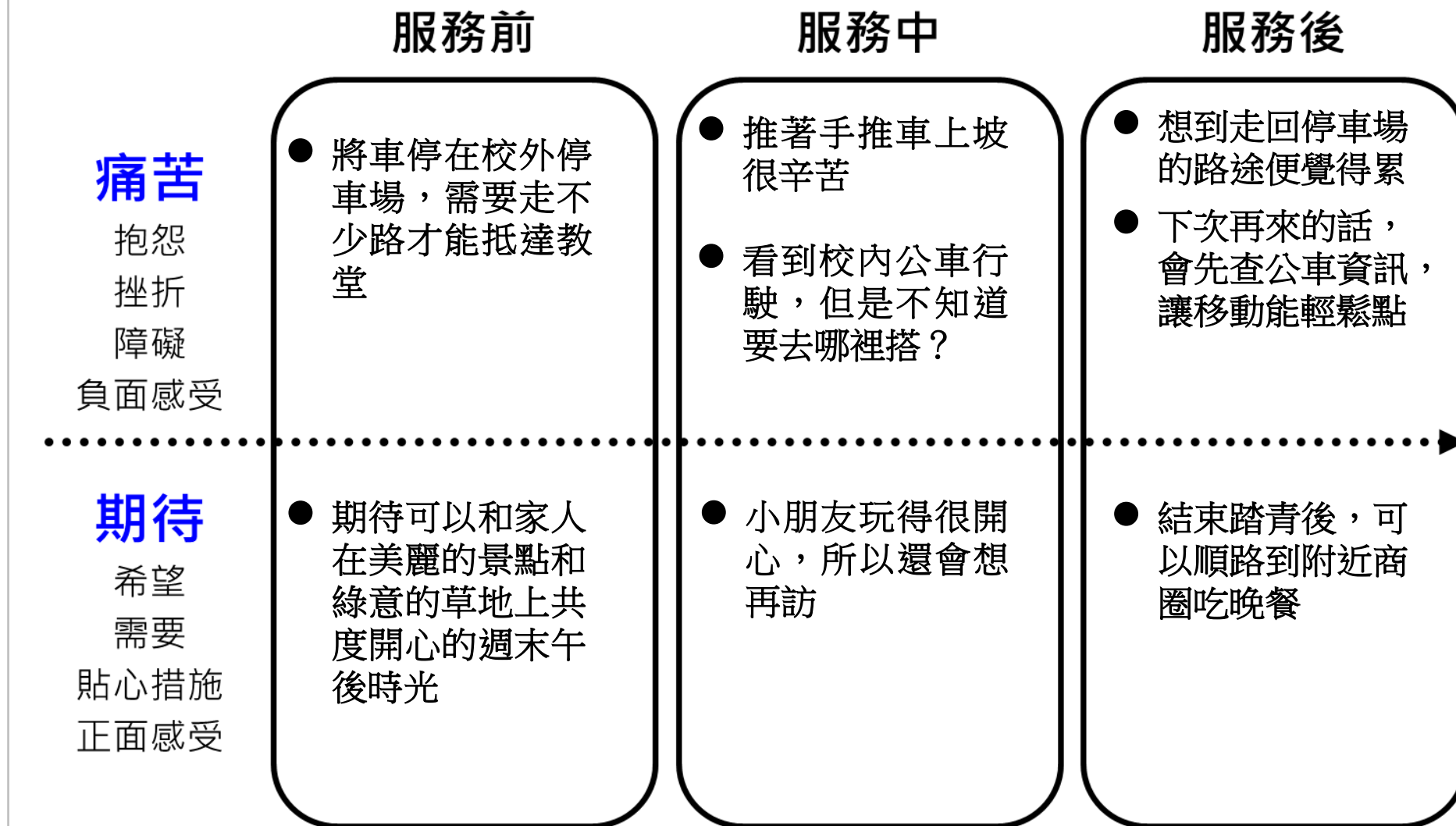
來源：自行整理

- **服務前**：包括顧客前往的動機、意圖、預期、交通、等待服務...直到體驗到主要服務前的整段過程。
- **服務中**：體驗主要服務的過程，包括有形設施、無形的氣氛營造、服務態度等，直到離開服務提供場域或結束主要服務體驗為止。
- **服務後**：主要服務體驗結束後的所有感受，包括服務提供者後續的持續接觸、聯絡(ex.售後服務)。
- **痛苦**：過程中所產生的負面感受(ex.抱怨、挫折、障礙)
- **期待**：過程中所預期的正面感受(ex.希望、需要、貼心措施)

* 服務前中後的定義，可能會因產品或服務的種類、價值、品牌定位的不同，而有不同的範圍界定。



【工具】顧客旅程訪談紀錄表



- **訪談地點：**在服務提供的場域實地進行訪談，受訪者能有較佳的服務經驗回想效果。
- **編號：**每一列表格記錄一位受訪者。
- **特徵：**先觀察受訪者的外顯表徵(ex.受訪者當下的狀態、與誰同行、穿著攜帶的物品、外顯的情緒...等)，再進一步訪問個人基本資料(ex.年齡、職業...等)。
- **訪談紀錄：**
訪談重點：
 - 使用服務的行為與動機
 - 以**顧客旅程(customer journey)**為訪談脈絡
 - **服務前、中、後**的關鍵活動
 - 服務的旅程中的**負面與正面**經驗
 - 特殊異常事件與相對處理或反應
 - 使用服務時會接觸到的重要人、事、物

主題：東海大學造訪體驗
訪談地點：東海大學著名景點—路易斯教堂前草皮

【工具】使用者訪談紀錄表

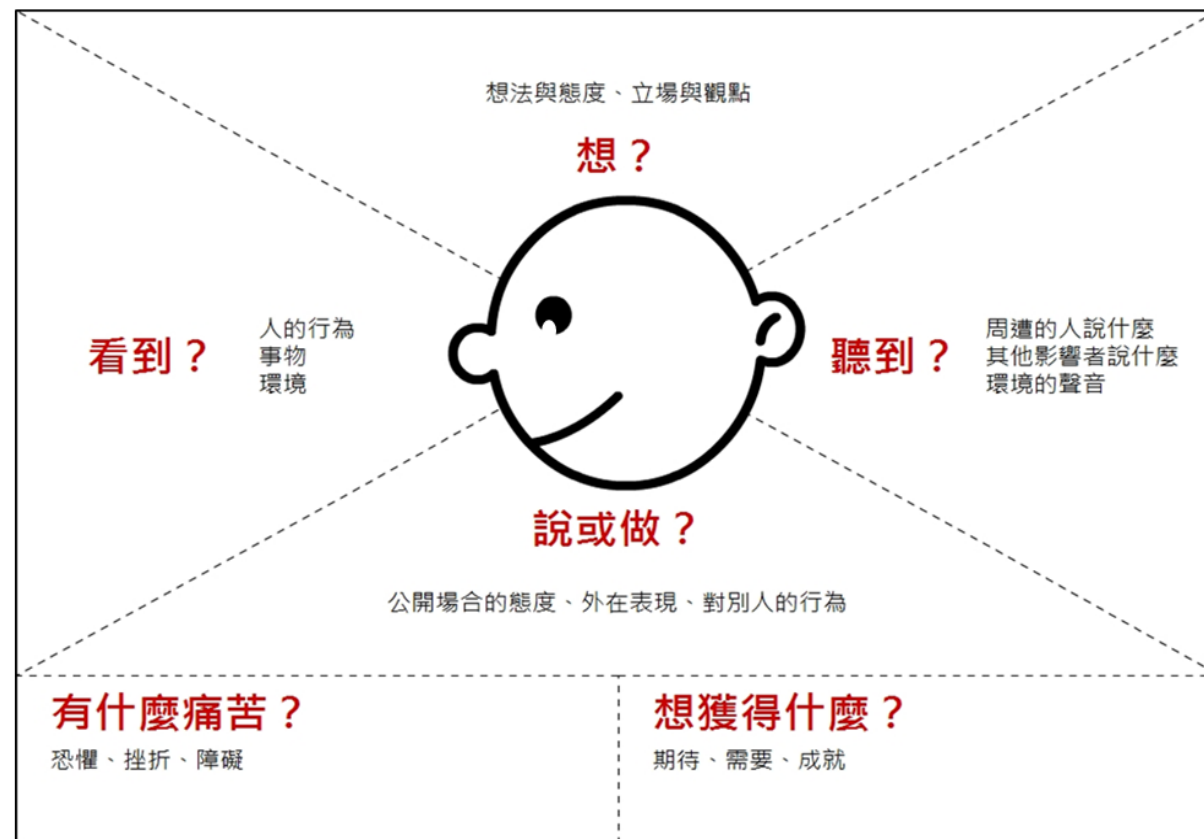
| 編號 | 特徵 | 訪談記錄 |
|----|-----------------------------------|--|
| 1 | 一對夫妻，帶一位學齡前小孩出遊，先生推手推車，推車上掛一個大包包。 | <ul style="list-style-type: none"> • 台中人，今天帶老婆小孩開車出遊。 • 看到同樣有孩子的同事的臉書照片分享，說東海大學的路易思教堂很美且草地很適合讓小孩子奔跑玩耍，看起來很開心，想著周末也想帶小朋友到這踏青。 • 小朋友知道這周末可以在草地上玩飛盤和野餐，期待了一整個禮拜，於是今天午餐後開著車前來。將車停在校外的停車場後走進校園，校園內自然景觀很多也很大，有許多需要爬坡的地方，推著手推車不太方便。 • 事前並沒有考慮到在校園內的移動方式，也不知道有校內公車，雖然有看到校內公車在行駛，但似乎沒有看見公車亭。 • 雖然移動很累，不過看到小朋友玩得這麼開心，以後有空還是會想來，下次應該會先查詢校內公車的搭乘方式及時間表吧，感覺路途會輕鬆許多。 • 結束踏青後要開車到附近商圈吃晚餐，一想到待會走回停車場又是一段漫長的路，覺得有點辛苦。 |

【工具】使用者訪談紀錄表

| 編號 | 特徵 | 訪談記錄 |
|----|-----------------------------------|--|
| 1 | 一對夫妻，帶一位學齡前小孩出遊，先生推手推車，推車上掛一個大包包。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 台中人，今天帶老婆小孩開車出遊。 ● 看到同樣有孩子的同事的臉書照片分享，說東海大學的路易思教堂很美且草地很適合讓小孩子奔跑玩耍，看起來很開心，想著周末也想帶小朋友到這踏青。 ● 小朋友知道這周末可以在草地上玩飛盤和野餐，期待了一整個禮拜，於是今天午餐後開著車前來。將車停在校外的停車場後走進校園，校園內自然景觀很多也很大，有許多需要爬坡的地方，推著手推車不太方便。 ● 事前並沒有考慮到在校園內的移動方式，也不知道有校內公車，雖然有看到校內公車在行駛，但似乎沒有看見公車亭。 ● 雖然移動很累，不過看到小朋友玩得這麼開心，以後有空還是會想來，下次應該會先查詢校內公車的搭乘方式及時間表吧，感覺路途會輕鬆許多。 ● 結束踏青後要開車到附近商圈吃晚餐，一想到待會走回停車場又是一段漫長的路，覺得有點辛苦。 |

- **簡介說明**：從使用者角度思考並發現問題的框架工具，並將使用者的感受、痛苦與期待圖像化。
- **使用階段**：Discover
- **學員先備知識**：對服務情境有初步體驗或瞭解
- **先備資料**：利害關係人訪談、實境觀察或服務場域體驗
- **使用說明**：
 1. 以使用者為中心，將使用者在接受服務時的想法和感覺 (Think & Feel)、聽到了甚麼 (Hear)、看到了甚麼 (See)、說/做了甚麼 (Say & Do) 及其痛苦 (Pain)與獲得 (Gain)記錄下來。
 2. 可用於彙整不同使用者的意見，作為問題定義之依據。
- **特別注意事項**：無

同理心地圖 (Empathy Map)



來源：dschool-old.stanford.edu/groups/k12/wiki/3d994/empathy_map.html



台灣服務科學學會
Service Science Society of Taiwan