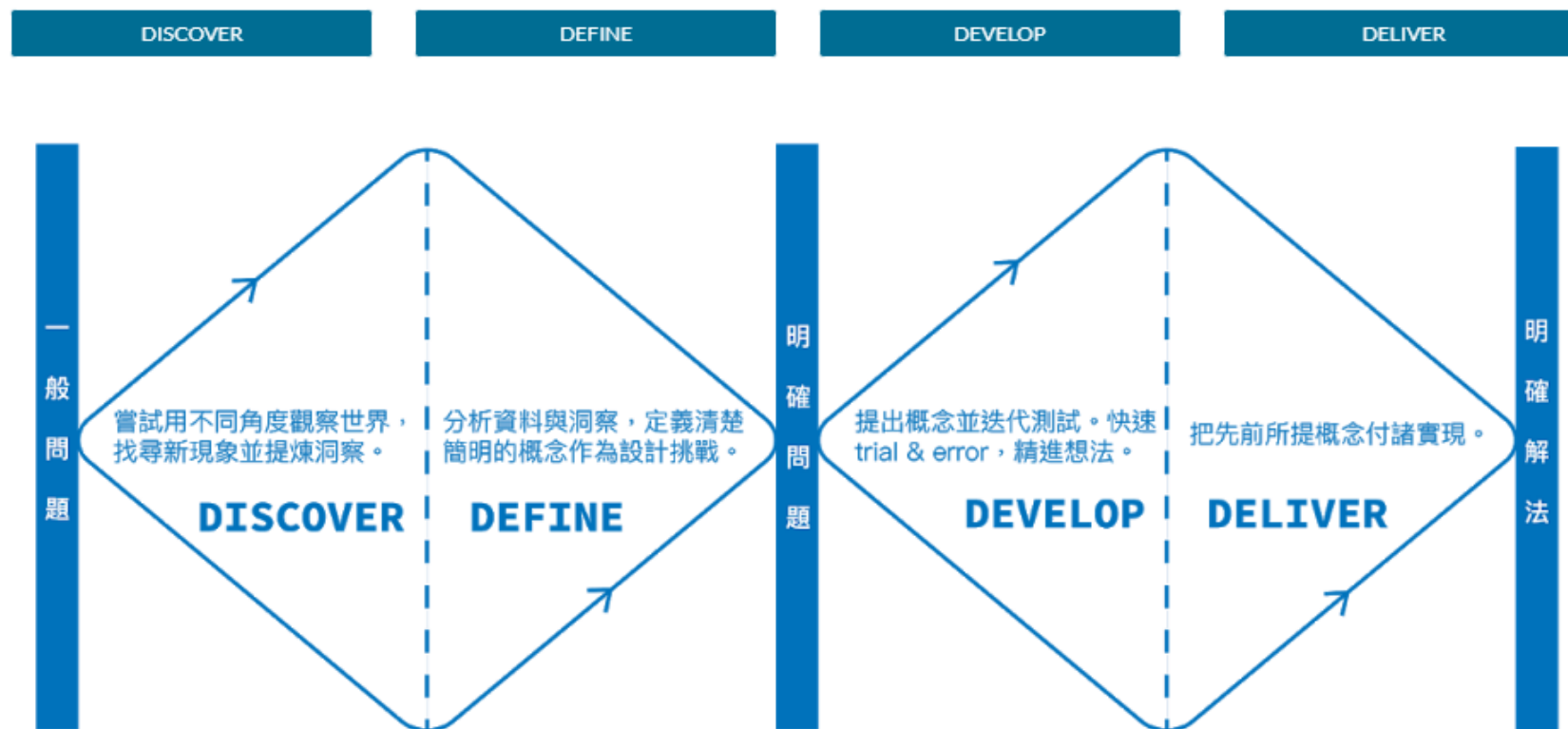




台灣服務科學學會
Service Science Society of Taiwan

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

Define階段

KJ法/親和圖法 (Affinity Diagram)

使用說明(1/3)

- **簡介說明：**以大量蒐集所得的事實資料的分類為基礎，由下而上、客觀地建構出整體資料的結構與邏輯關係。
- **使用階段：**Define
- **學員先備知識：**對於使用者需求有初步洞察
- **先備資料：**Discover階段成果(例如：訪談、觀察或體驗記錄)
- **操作說明：**
 1. 蒐集並彙整成員的觀察所得、想法、意見等資訊，在不受彼此干擾的狀況下，表達個人洞察的想法，並將它寫在便利貼上(一個需求寫一張便利貼，並以“痛苦”或“期望”開頭)。
 2. 以大量蒐集的事實資料的分類為基礎，透過資料本身的關聯性，由下而上、客觀地建構出使用者需求的結構與邏輯關係。
 3. 透過收斂的方法將每個需求、意見加以歸納分類，凝聚共識，並定義出關鍵問題及其優先順序。
- **特別注意事項：**
 1. 鼓勵團隊揮创造性思維，發想與收斂使用者需求與問題。
 2. 對需求與想法的表達，抱持肯定的態度，追求大量的需求看法或洞察意見。
 3. 引導團隊在討論過程中避免因為其他因素干擾，使得個人意見無法被清楚完整的表達。

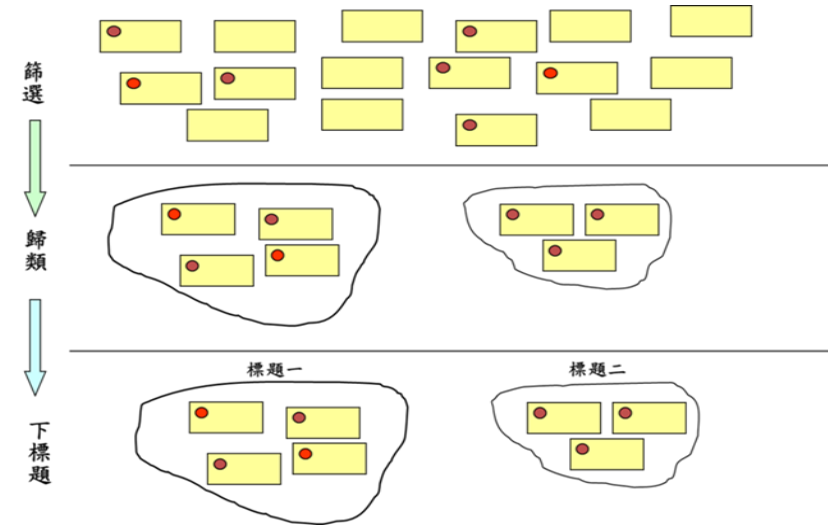


來源：Kawakita & Jiro (1964)

KJ法/親和圖法 (Affinity Diagram)

使用說明(2/3)

- **簡介說明：**以大量蒐集所得的事實資料的分類為基礎，由下而上、客觀地建構出整體資料的結構與邏輯關係。
- **使用階段：**Define
- **學員先備知識：**瞭解KJ法的使用
- **先備資料：**Discover階段成果(例如：訪談、觀察或體驗記錄)
- **操作說明：**
 1. 將所蒐集之問題的相關現象、意見或想法等資料以文字方式收集整理。
 2. 利用各筆資料本身的相關性來進行歸類、合併，以便從複雜的現象中歸納與定義實質的重要問題。
 3. 圖式呈現由下而上的脈絡式歸納程序，將使用者研究或觀察結果具體呈現，並做有意義的分類，成為問題定義的依據。
 4. 運用不同顏色的便利貼，引導學生將所獲得的第一集資料循序漸進地分類歸納，引導定義問題。
 5. 依親和圖圖形化後的層屬關係，試著對所形成的結構進行詮釋與提出個人的想法，並進行問題歸類與收斂。
- **特別注意事項：**無

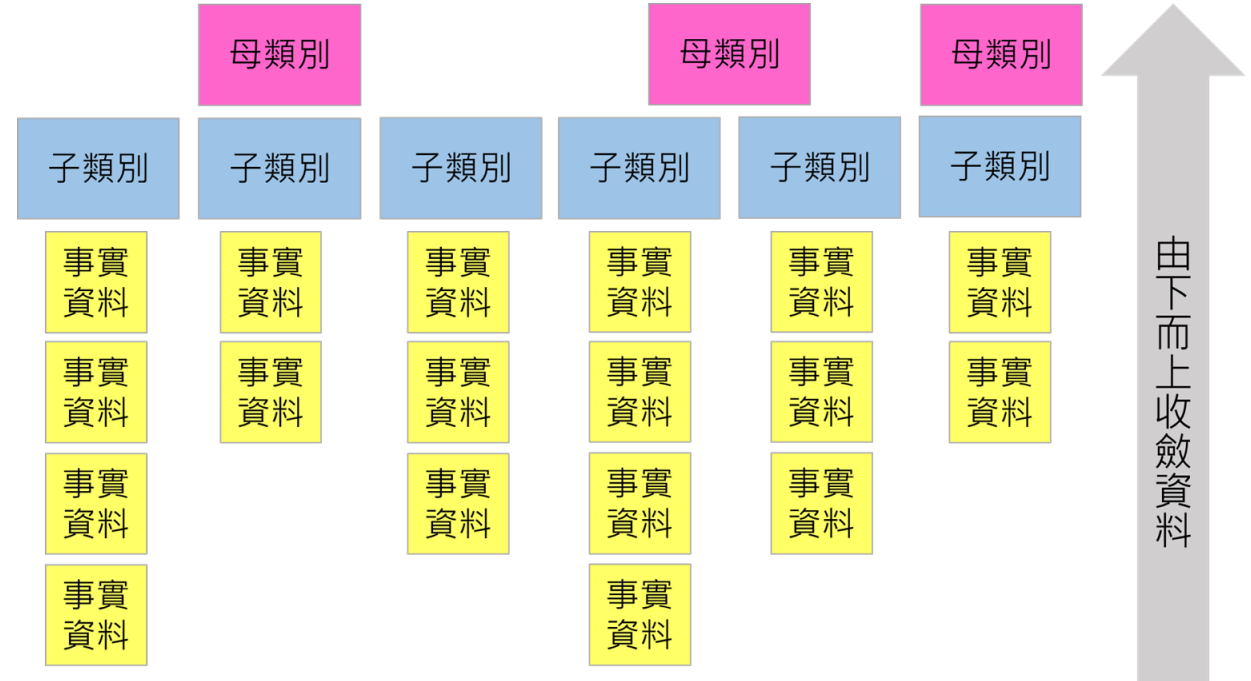


來源：<http://uxdict.io> (Design Thinking Methods: Affinity Diagrams)

KJ法/親和圖法 (Affinity Diagram)

使用說明(3/3)

- **簡介說明：**以大量蒐集所得的事實資料的分類為基礎，由下而上、客觀地建構出整體資料的結構與邏輯關係。
- **使用階段：**Define
- **學員先備知識：**能夠全面性蒐集，並客觀地描述事實資料
- **先備資料：**大量蒐集事實資料
- **操作說明：**
 1. 將相關的大量事實如實地捕捉下來（即便有些資料乍看不很重要），然後將每一筆資料分別記錄在一張卡片上。
 2. 再經由卡片的兩兩相比之，發現這些事實或資料的共同點和差異點，並進行組合和歸納，藉以發現問題的全貌。
- **特別注意事項：**無
- **方法緣由：**文化人類學家川喜田二郎(Kawakita, Jiro)從多年的實地考察經驗中，總結出一套資料分類與整理的方法。KJ這個名稱即是源自他的英文姓名縮寫。KJ法自1964年被提出後，引起業界與學界很大的回響，並被廣泛應用。



來源：KJ法-MBA智庫百科

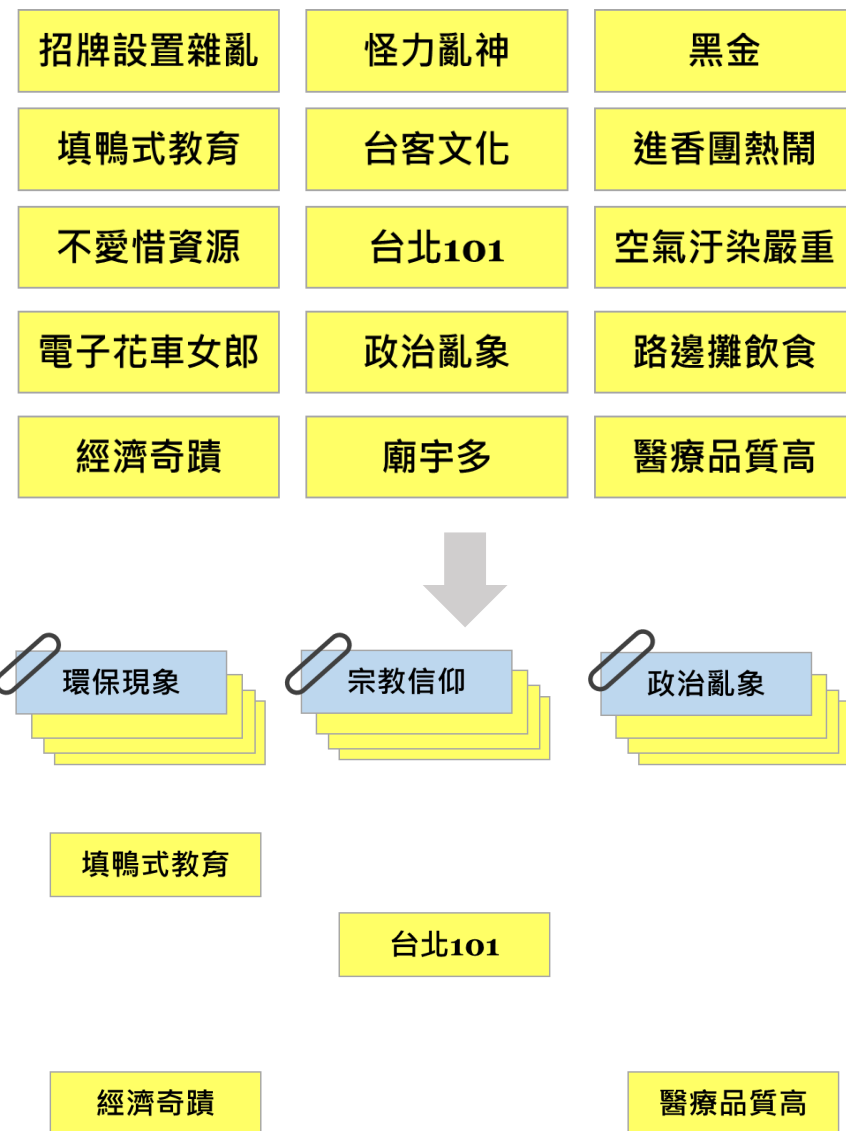
1. 製作卡片 (Card making) :

將所有相關的事實或資料，寫在卡片或是便利貼上面。一張卡片只寫一筆資料。

2. 分組與命名 (Grouping & naming) :

將所有卡片全部展開（攤開在桌面上或是貼在牆面上），把內容相似的卡片放在一起，加以分組並進行組別的命名，且用全新顏色的卡片標註組別名稱。

接著，使用新的組別名稱和先前無法分類的卡片，重複這過程來創造更高層次的組別。



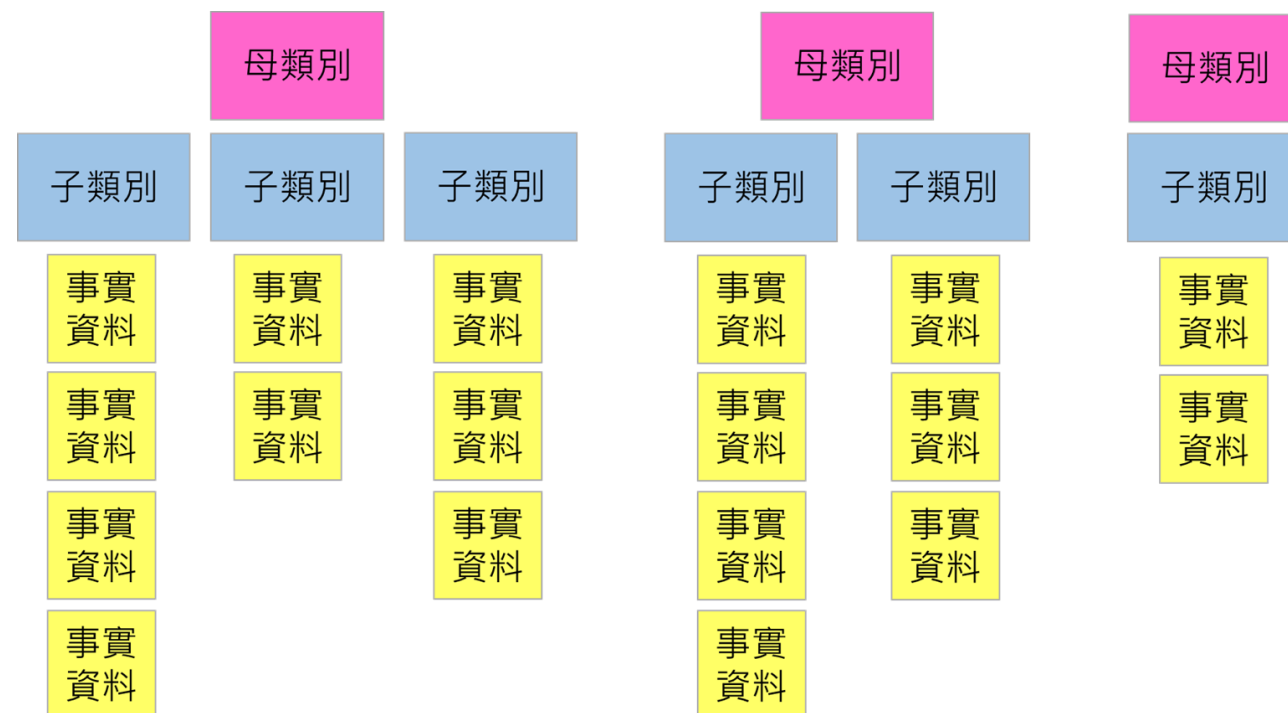
來源:：管倖生等人 (2010) 設計研究方法，第六章 KJ法，全華圖書

3. 製作親和圖 (Chart making) :

將各個資料與組別之間的關係與層屬進行排列，
並以圖式方式呈現各個資料的關聯性。

4. 詮釋 (Explanation) :

依資料圖式化後的層屬關係，試著對所形成的結構進行詮釋與提出個人的想法，並進行概念與意見紀錄。在這問題詮釋的過程中，解決的方案或創新的想法會逐漸浮現。



- **簡介說明：**將使用KJ法所歸納的重要需求轉換成服務提供者的創新挑戰 (Innovation challenge)，定義服務設計的問題、機會、挑戰。
- **使用階段：**Define
- **學員先備知識：**KJ法或工作坊參與者
- **先備資料：**KJ法成果、親和圖或心智圖
- **操作說明：**
 1. 從服務提供者的角度，歸納使用者的關鍵需求、動機、價值效益。
 2. 引導學生將重要的使用者歸納收斂成服務提供者的創新挑戰。
 3. 使用” 如何讓使用者運用.....達到.....” 撰寫創新挑戰。
 4. 從服務提供者角度，整合使用者需求及創新限制，轉化成為具體的創新挑戰，以作為發展解決方案(Develop)的依據。
- **特別注意事項：**無

使用者說/做了甚麼？(痛苦、期待) 【條列式】
痛苦：
期待：
洞察到使用者的關鍵需求(Needs)、動機(Motivations)、價值(Value)？【條列式】
需求：
動機：
價值：
創新挑戰(Innovation Challenge)：(將重要使用者洞察收斂成創新挑戰)
如何讓使用者_____

- **簡介說明：**此方法可以讓利害關係人與設計團隊共同激盪出不同的火花，對需求洞察、問題理解會有所幫助，並讓問題定義更貼近使用者需求。
- **使用階段：**Define
- **學員先備知識：**對於使用者需求有初步洞察
- **先備資料：**Discover階段成果(例如：訪談、觀察或體驗記錄)
- **操作說明：**
 1. 透過利害關係人參與工作坊，進一步分享、了解與洞察他們的想法。
 2. 透過腦力激盪(Brainstorming)方法，讓工作坊成員分享個人所觀察/訪談/體驗後的想法或意見。
 3. 工作坊中團隊成員應盡可能分享所蒐集的不同使用者資訊，並提出洞察意見，此對問題的瞭解、需求歸納、發散思考都會有所助益。
- **特別注意事項：**
 1. 鼓勵團隊成員盡可能分享想法並發表意見，以洞察使用者的潛在需求。



心智圖 (Mind Map)

使用說明

- **簡介說明：**透過心智圖瞭解與使用者需求或研究主題相關的可能性問題與成因。
- **使用階段：**Define
- **學員先備知識：**對於研究主題或使用者需求有初步瞭解
- **先備資料：**Discover階段成果(例如：訪談、觀察或體驗記錄)
- **操作說明：**
 1. 以研究主題作為中心焦點，並由此向外延伸，舉凡相關的要素或概念都可被延伸出來，越重要的距離中心越近，再從第一層的要素去延伸更多的概念及要素。
 2. 透過概念及要素的不斷衍伸及連結，找到其關聯性並強化其關聯性。透過這些連結去發掘新的問題。
- **特別注意事項：**
 1. 以視覺方式組織相關需求，並透過自由聯想的過程，發掘所有相關問題，找出問題形成原因或次要問題，進而發展出問題間的相關性及形成條件。



來源：<https://bigelk176xmaps.blogspot.com/2011/10/blog-post.html>

- **簡介說明：**協助使用者體驗的瞭解、需求的呈現；並可作為檢測使用情境，讓問題定義更貼近使用者真實的需求與情境。
- **使用階段：**Define
- **學員先備知識：**對使用者有初步瞭解
- **先備資料：**使用者基本資料與訪談記錄
- **操作說明：**
 1. 透過訪談或是觀察瞭解使用者的基本生活狀況、行為等層面，瞭解使用者的需求。
 2. 利用多個使用者的人物誌資訊找到共通性需求，進而去發散出總體性的需求，讓不同問題更明確呈現，協助釐清與定義問題。
- **特別注意事項：**
 1. 以使用者為中心具體描述使用者的人物誌內容。



來源：<https://designtongue.me/persona-for-project>



台灣服務科學學會

Service Science Society of Taiwan