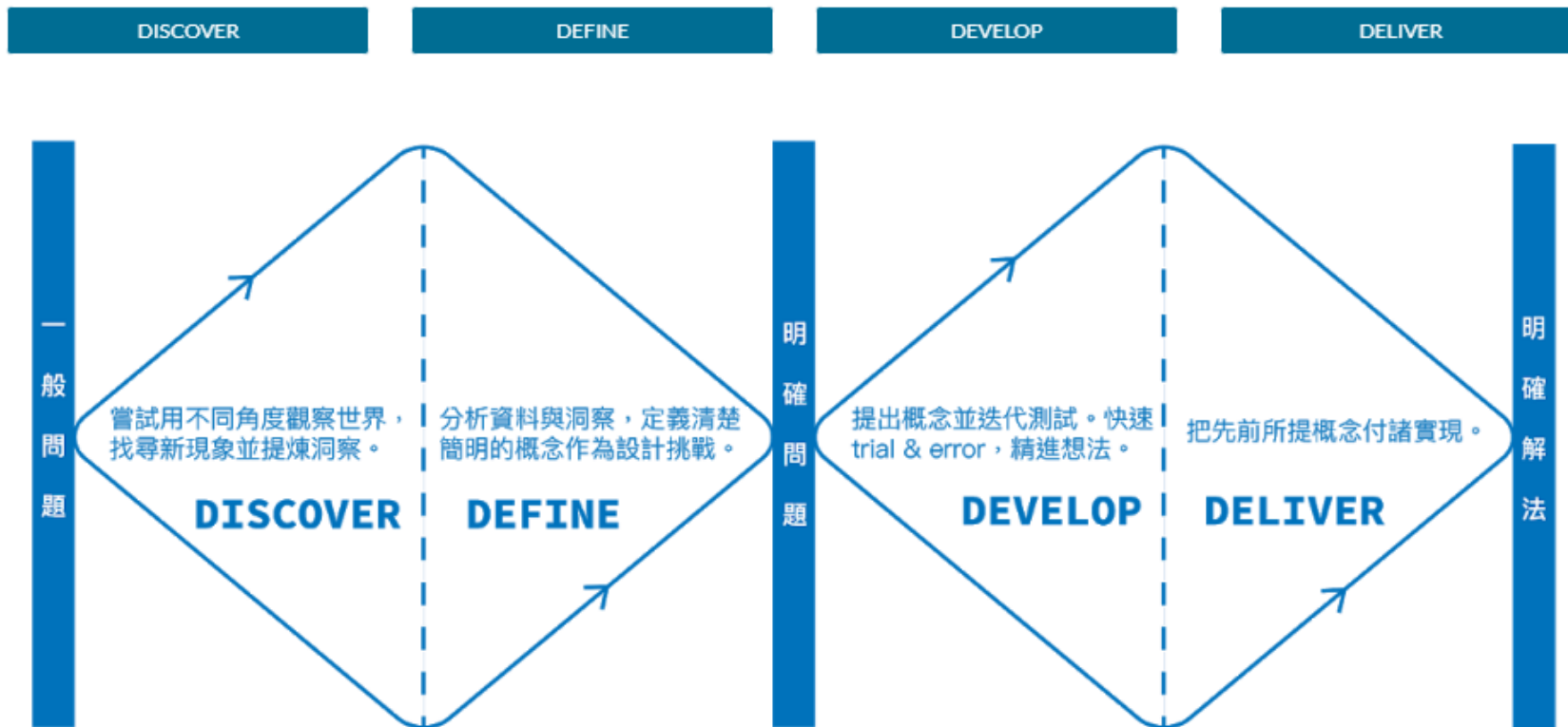




台灣服務科學學會
Service Science Society of Taiwan

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

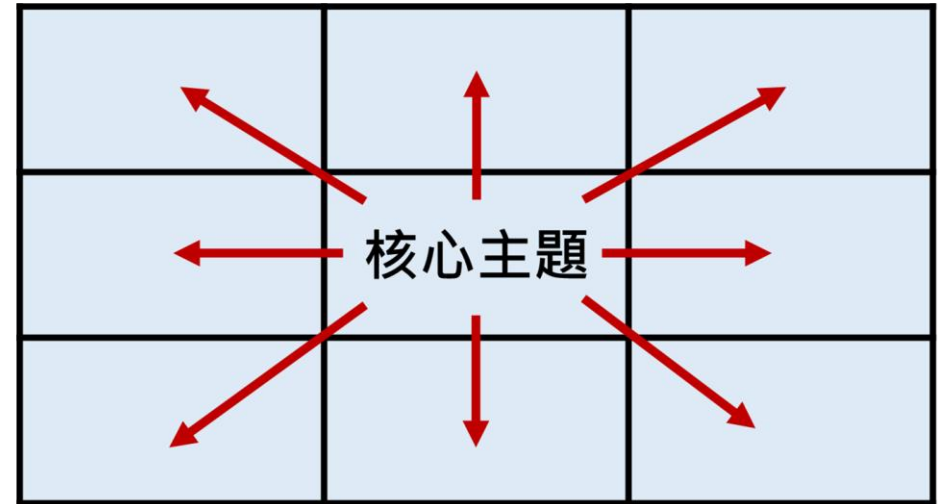
Develop階段

九宮格思考法

使用說明

- **簡介說明：**九宮格法又稱曼陀羅思考法。是一種可化繁為簡、持簡馭繁的思考工具，能進行創造力思考並提升執行力。
- **使用階段：**Develop
- **學員先備知識：**盡情發揮聯想力
- **先備資料：**已確立明確主題，欲進入點子發想階段
- **操作說明：**
使用方法可分為兩種：
 1. 發散思考 - 向四面擴散的輻射線式
 2. 收斂思考 - 逐步思考的順時鐘式
- **特別注意事項：**
 1. 從核心主體聯想相關事務，用詞需簡明，盡量填滿每個空格。

【發散思考】



【收斂思考】



九宮格思考法

範例

發散思考 - 向四面擴散的輻射線式

1. 在九宮格中央填寫主題 (使用者需求 / 問題)
1. 在周圍的8個格子中寫下靈感 (解決方案) , 完成九宮格 , 其餘8格的概念都與核心有關連 , 但彼此不必然有相關性。

官芝林 大腸包小腸	太陽餅	東海雞腳凍
台中肉圓	美食	盛橋刈包
大甲芋頭	檸檬餅	宮原眼科

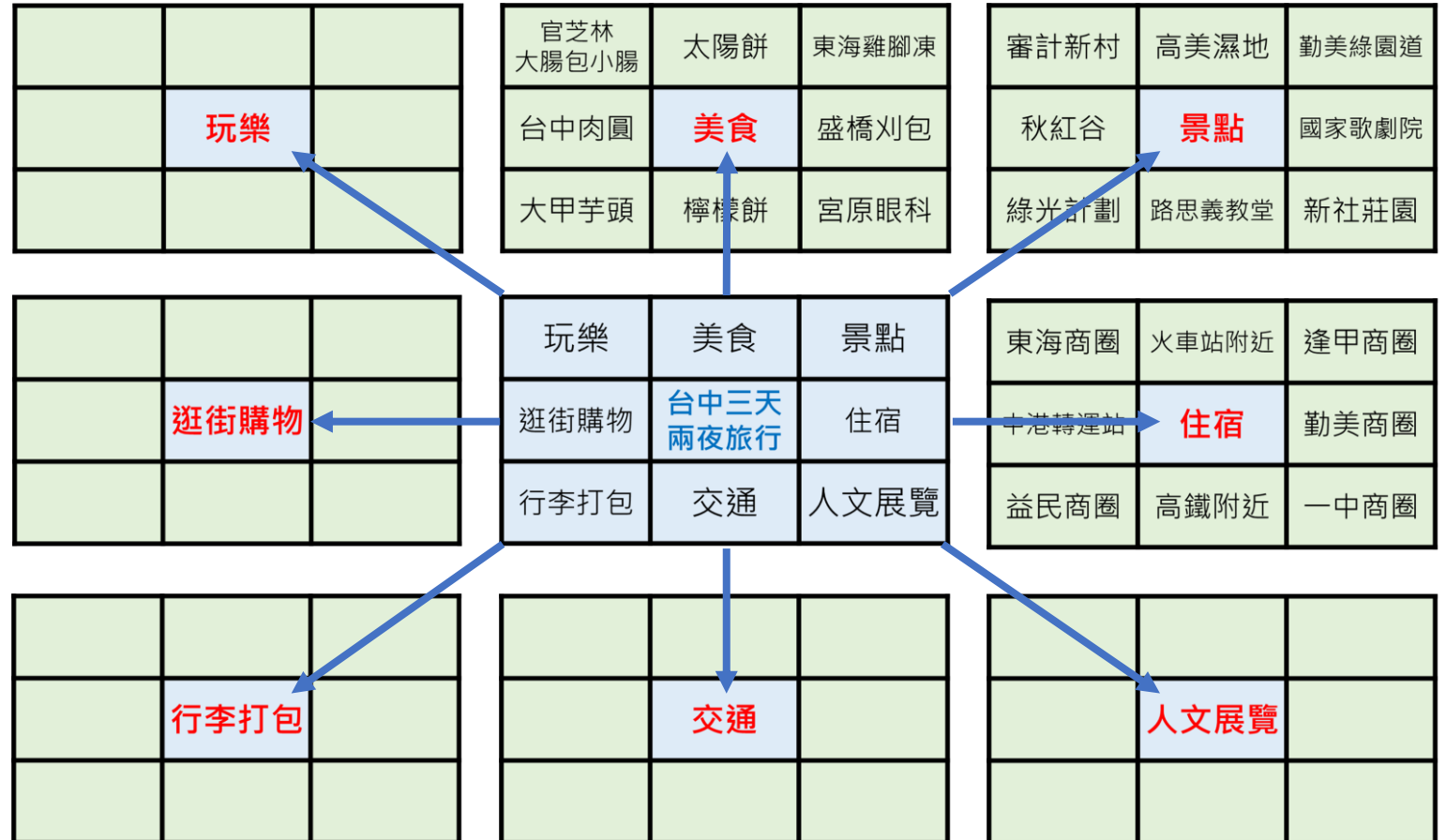


玩樂	美食	景點
逛街購物	台中三天 兩夜旅行	住宿
行李打包	交通	人文展覽

發散思考 - 向四面擴散的輻射線式

3. 以 8 個空格中的內容為關鍵字，製作新的九宮格

3. 再繼續完成其他九宮格



收斂思考 - 逐步思考的順時鐘式

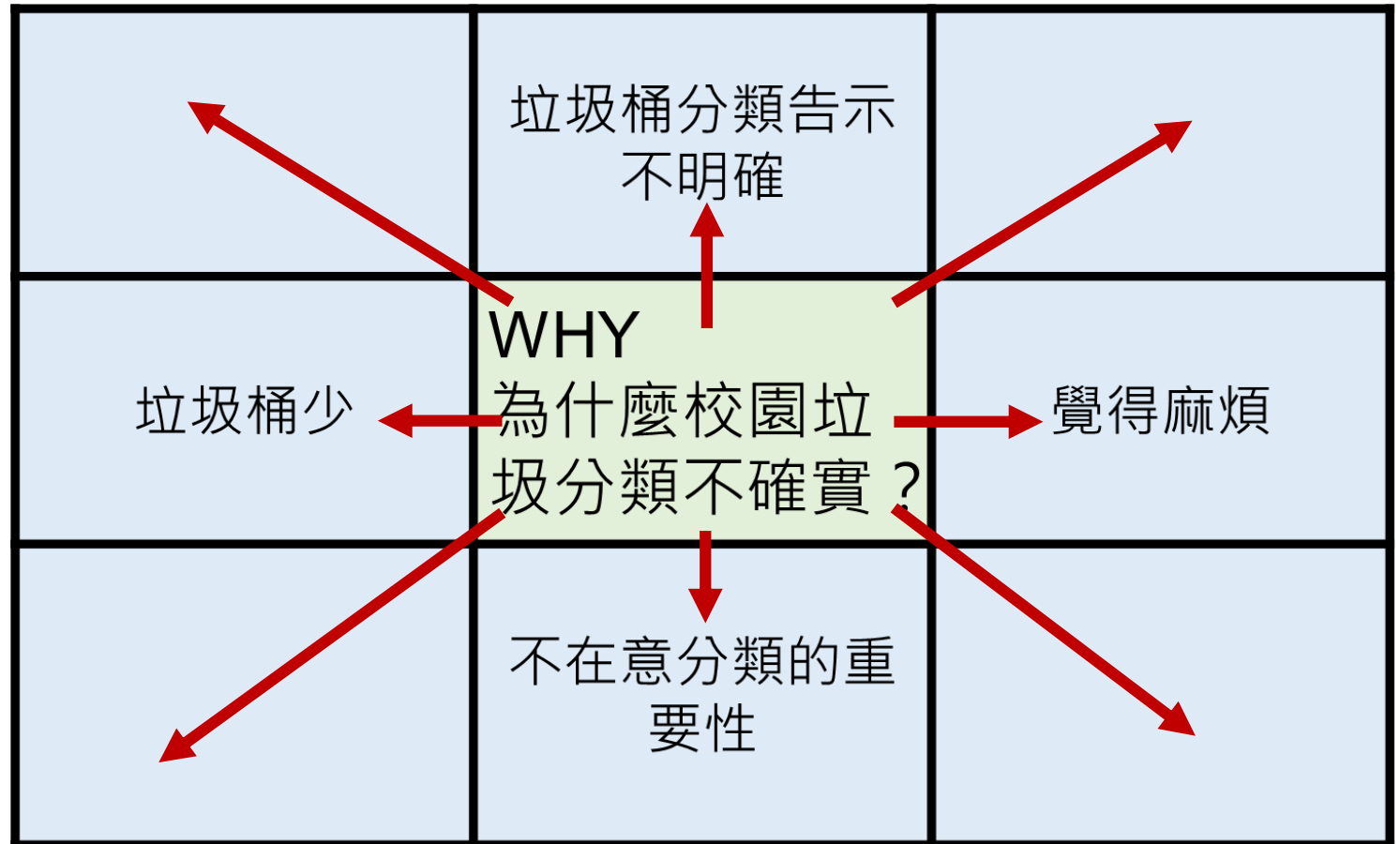
依順時鐘方向將預定的工作項目或行程逐一填入。

1. 在九宮格中央填寫主題（使用者需求 / 問題）
2. 以順時鐘方向，依序聯想與主題相關的事物

HOW 如何影響他們丟垃圾的行為？	WHY 為什麼校園垃圾分類不確實？	WHERE 垃圾桶設置在哪些位置？
IF 他們是否有什麼困難或不便之處？	鼓勵校園落實 垃圾分類	WHO 那些位置通常是誰出沒？
WHAT 他們在那裏所做的事與丟垃圾之間的關聯？	WHAT 他們出沒在那裏做什麼？	WHEN 那些人何時會出現在哪裡？

收斂思考 - 逐步思考的順時鐘式

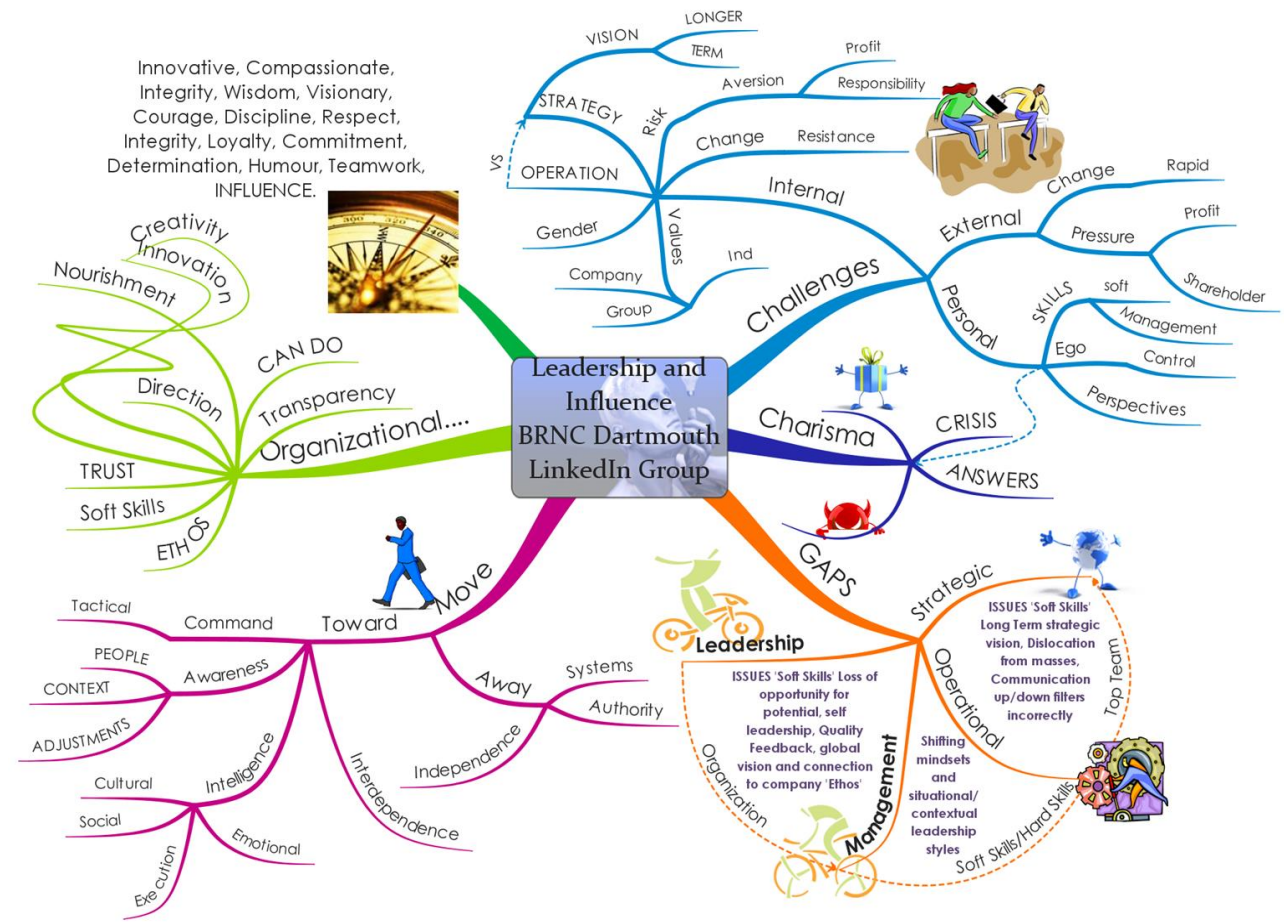
3. 以 8 個空格中的內容為關鍵字，製作新的九宮格
3. 接著，已發散式思考繼續完成其他九宮格



心智圖 (Mind map)

使用說明

- **簡介說明：**以視覺方式發想藉決創新挑戰的可行做法與過程，並透過自由聯想的過程，發掘可能的解決方案或相關要素，找出創新服務所需具備之要件，進而發展創新的解決方案。
- **使用階段：**Develop
- **學員先備知識：**瞭解Define階段所定義之主要問題與創新挑戰
- **先備資料：**創新挑戰表、心智圖軟體或工具
- **操作說明：**
 1. 以創新挑戰或主要問題作為中心焦點向外延伸，舉凡相關的解決方案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。透過這些連結去創造出新的解決方案。
 3. 透過心智圖瞭解從主要問題到創新想法發散，到形成解決方案的關聯性知識。
- **特別注意事項：**無



來源：<https://imindmap.com/how-to-mind-map>

- **簡介說明**：幫助研究人員進行新奇構想
- **使用階段**：Develop
- **學員先備知識**：盡情發揮聯想力
- **先備資料**：已確立明確主題，欲進入點子發想階段
- **操作說明**：

列出兩種無關的物件/事件，寫下兩種物件/事件之關係，並發想出與研究主題有關之新奇構想。

1. 寫下主題
2. 列出兩種無關的物件/事件
3. 思考兩種物件/事件之關係，並發想出與研究主題有關之新奇構想

- **特別注意事項**：

盡量兩個物件/事件間相關性越小，越能產生出創新構想

【工具】強迫關係聯想表

主題：_____

物件1	物件2	構想

來源：自行整理

1. 寫下主題

1. 列出兩種無關的物件/事件

1. 思考兩種物件/事件之關係，並發想出與研究主題有關之新奇構想

【工具】強迫關係聯想表

主題： 鼓勵校園落實垃圾分類

物件1	物件2	構想
音樂	投籃	

物件1	物件2	構想
音樂	投籃	丟垃圾進桶時，若投入正確的分類桶裡，即發出進籃得分音效。

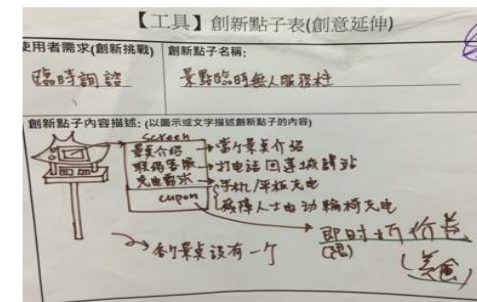
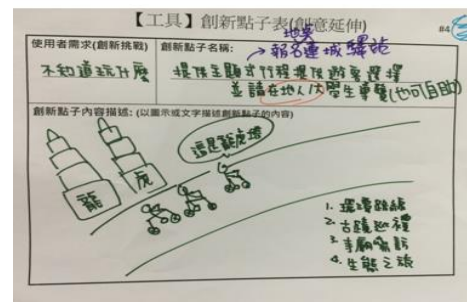
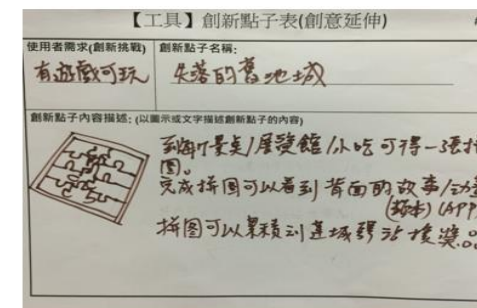
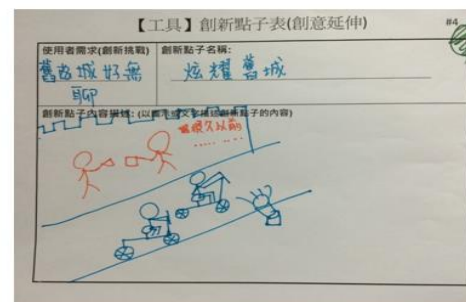
來源：自行整理

創新點子表

使用說明

- **簡介說明：**協助參與者表達創新點子
- **使用階段：**Develop
- **學員先備知識：**瞭解腦力激盪(Brainstorming)方法的原則
- **先備資料：**創新點子表單工具(如右圖)
- **操作說明：**
 1. 在設計工作坊中運用腦力激盪法，讓成員聚焦於創新挑戰，並發想解決方案的創意點子。
 2. 針對已定義的創新挑戰，想到任何點子，寫在創新點子表，一個點子寫一張創新點子表，盡量以圖示描述點子內容。
 3. 將創新點子大聲說出來，讓成員都聽到，再公布到白板上。
- **特別注意事項：**
 1. 在設計工作中，將參與者分組並給予其一段時間發想創新點子並鼓勵發散創意與公開分享。
 2. 運用KJ法對所發散的創新點子，進行歸類並收斂，歷經數回合的篩選或收斂，共同決議出最適當的創新解決方案。

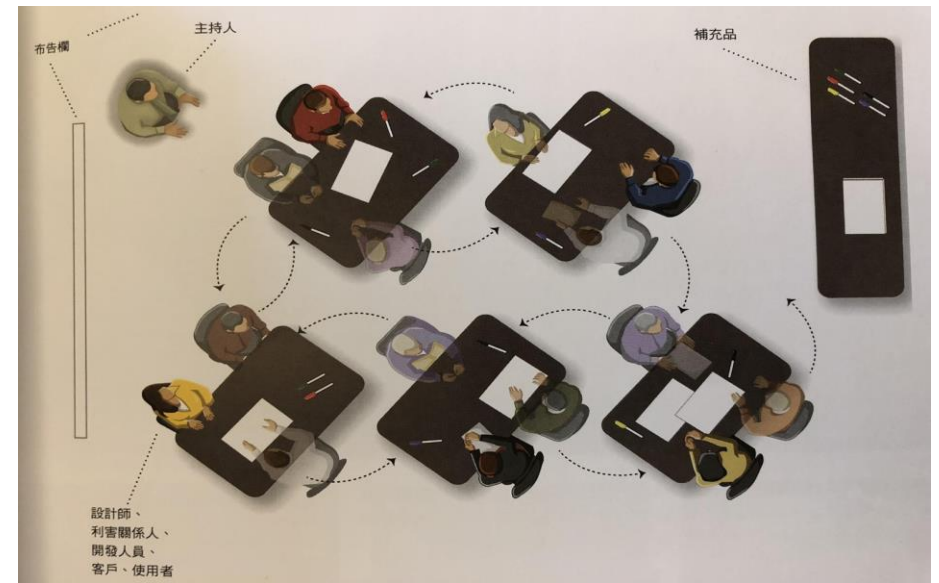
使用者需求(痛點) _____	創新點子名稱: _____
創新點子內容描述:(以圖示或文字描述1項創新解決方案的內容)	



設計工作坊 (Design workshop)

使用說明

- **簡介說明：**讓工作坊學員共同激盪出不同的創意點子，從激發團隊創意與解決方案的擴散性思考都會有所幫助。
- **使用階段：**Develop
- **學員先備知識：**瞭解Define階段所定義之關鍵問題與創新挑戰
- **先備資料：**創新挑戰表、創意點子表
- **操作說明：**
 1. 透過腦力激盪(Brainstorming)方法，讓工作坊成員聚焦於前一階段定義之創新挑戰，鼓勵發想創意點子與解決方案。
 2. 鼓勵參與者運用「創意點子表」分享與說明解決方案的模型、草圖，或透過角色扮演來模擬說明如何解決問題。
 3. 從工作坊中團隊中獲取不同的創新點子，對解決方案的發想、概念行成、發散思考均有所助益。
- **特別注意事項：**
 1. 鼓勵成員聚焦問題、分享想法、嘗試利用別人點子，提出新點子、不給與判斷或批評、歡迎大量的點子、嘗試組合點子。





來源：Universal Methods of Design (Hsnigton & Martin 2012)

情境故事法 (Storytelling)

使用說明

- **簡介說明：**用一種讓使用者可融入情境的方式說明創新服務概念，有助於對內對外進行有效的溝通與說服。
- **使用階段：**Develop
- **學員先備知識：**對創新服務概念與核心服務項目有初步瞭解
- **先備資料：**創新服務概念表、體驗原型或分鏡表
- **操作說明：**
 1. 以顧客的角度說故事，說明他面對的挑戰及必須完成的任務，及從新服務中獲得怎樣的幫助，如何滿足他的需求。
 2. 以視覺方式捕捉重要的互動、環境和技術要素，具體行碩人們如何及為何以及在何處與服務發生關聯的脈絡。
 3. 有幾種常見的圖像情境故事手法：藝術或照相寫實的精細程度、以文字為主的敘述或詮釋、強調人物產品或兩者、正確的分鏡圖框格數、描繪時間推移。
- **特別注意事項：**無

VIDEO	LAYOUT	AUDIO
從機車騎車畫面切入(台北市)，講述著過往安全帽的演進		旁白： 自八十六年六月一日立法強制規定後，騎車戴上安全帽成了全民的習慣，重大的變革敲開了安全帽的新生命。
騎車過程片段-2		旁白： 但隨著時代潮流轉變，強調個人風格的時代來臨，除了原先定義的實質保護性外，更加入了情感因子，成為生活中的一份子
騎車過程片段-3		旁白： 原本不起眼的頂上安全帽，經過數次的變革後，安全性的提升外，更在表面塗佈上色技術與材質精進神速

VIDEO	LAYOUT	AUDIO
穿插手繪過程、創作產品		談創作心路歷程與客製個人化風格之流行-2
穿插手繪過程、創作產品-2		旁白： 目前流行的個人化彩繪安全帽服務興起，加了藝術成分，躍升為創作表達媒材之一
訪談各類型腳踏車騎士，過程中呈現各個腳踏車安全帽的產品。		旁白： 目不暇給的花樣圖騰：金蔥、卡通、浮腫、大自然花草與動物造型紛紛推出

VIDEO	LAYOUT	AUDIO
訪談各類型機車騎士		談關於騎士本身對安全帽的定義
過程中呈現各個安全帽的產品		談關於騎士本身對安全帽的定義-2
訪談機車雜誌社		談歷史脈絡走向，訪談途中穿插舊時期歷史照片

VIDEO	LAYOUT	AUDIO
畫面轉到訪談安全帽廠商三、四		談國內外行銷、國產機會點、未來趨勢等
過程中穿插未來安全帽趨勢產品展示		談國內外行銷、國產機會點、未來趨勢等-2
LOGO+標語		旁白： 「顛頂時尚，創意能量，MADE IN TAIWAN」

來源：http://domosun.blogspot.com/2010/01/blog-post_3851.html

- **簡介說明：**簡述顧客使用服務的情境活動。
- **使用階段：**Develop
- **學員先備知識：**對創新服務概念與核心服務項目有初步瞭解
- **先備資料：**創新服務概念表、分鏡表(如右圖)
- **操作說明：**
 1. 根據創新服務概念表所定義的核心服務項目，以使用者角度發展一段使用此服務的故事（體驗旅程），
 2. 將關鍵的體驗活動或服務具體化並繪製在分鏡表中，描述活動中所涉及的人、事、時、地、物。
 3. 將分鏡表排序，依序發展創新服務之故事情境。
- **特別注意事項：**
 1. 以圖示簡述：為何要使用新服務?、為了要進行什麼活動?在什麼樣的環境下使用?服務和使用者間的如何互動、服務設計或外觀、使用的類型描述等。

分鏡表編號：_____

分鏡名稱：

情境簡述:

(以故事簡述顧客使用服務的情境)

情境圖示 (Engaging Image):

(以圖示或敘述說明顧客使用服務的情境或關鍵時刻)

創新服務概念表 (Service brief)

使用說明

- **簡介說明**：簡述創新概念的目標以及核心內容
- **使用階段**：Develop
- **學員先備知識**：瞭解創新點子的收斂原則
- **先備資料**：創新點子表、創新服務概念表(如右圖)
- **操作說明**：
 1. 在設計工作坊中運用KJ法，將重要且相關的創新點子收斂並組合成所欲提供的「核心服務項目」。
 2. 簡述說明「核心服務項目」的內容及該創新服務的「價值主張」(Value propositions)。
 3. 將「核心服務項目」收斂成為「創新服務概念」(Service brief)，並為「創新服務概念」命名。
- **特別注意事項**：
 1. 運用KJ法對所有發想的創新點子，依據相關性、原創性、影響性進行歸類、收斂與篩選，形成最有價值的創新服務概念或解決方案。

創新服務概念 (Service Title) (服務完整解決方案)	
目標客群 (Customer Segment)	
核心服務項目 (Service Description) (從顧客的角度簡述創新服務的核心內容)	
價值主張 (Value Proposition) (創新效益、功能效益、情感效益、商業效益)	

體驗原型 (Experience prototyping)

使用說明

- **簡介說明：**原型的製作將服務創新概念具體化呈現，藉以讓使用者、設計者可以更清楚地瞭解服務設計的內容。
- **使用階段：**Develop
- **學員先備知識：**對創新服務概念與核心服務項目有初步瞭解
- **先備資料：**創新服務概念表
- **操作說明：**
 1. 體驗原型是將服務創新概念或構想具象化，成為能夠被初步體驗的形式，並作為團隊討論的媒介。
 2. 透過創新服務概念原型的實作過程，協助設計團隊、使用者或利害關係人對創新服務進行初步測試，瞭解測試使用者的感受，逐步回饋、檢討與精煉創新服務的內容。
 3. 經驗原型通常會分低擬真及高擬真原型兩類，原型有平面和具體模型等不同種類，可依服務類型選擇不同的原型展現方式。
 4. 產出原型後可以加入使用者測試，讓服務設計可以被清楚地評估與再優化。
- **特別注意事項：**無



來源

https://www.researchgate.net/publication/306097249_David_Kelley_From_Design_to_Design_Thinking_at_Stanford_and_IDEO/figures?lo=1



來源：<https://sharonmonisharaj.com/power-paper-prototyping/>

服務藍圖 (Service blueprint)

使用說明

- **簡介說明**：列出服務系統的完整規劃
- **使用階段**：Develop
- **學員先備知識**：瞭解服務藍圖工具各項目的內涵
- **先備資料**：體驗原型或分鏡表
- **操作說明**：
 1. 從顧客觀點描述服務過程、接觸點、實體表徵與支援過程，釐清服務中各活動的互動與流程。
 2. 運用顧客情境故事，將顧客使用服務的順序填入顧客活動，並依序貼上分鏡圖。
 3. 定義服務範圍 (服務的起點與終點)，在服務的時間軸中找出可產生服務價值或相關利害關係人。
 4. 完成各活動中所對應之前台接觸點、後台動作及利害關係人 (支援與合作夥伴)
 5. 描述各顧客活動中前台接觸點、後台動作及利害關係人的關係。
- **特別注意事項**：無

創新服務名稱 (Service Title)	(一句力原則)	目標客群 (Customer Segment)	
情境 (Scenarios)	(分鏡表1..N)		
顧客活動 (Customer Actions)	(動詞+名詞)		
前台接觸點 (physical evidence)	(人、事、物、介面)		
後台動作 (Backstage: Operational Providers, Support Process)	(動詞+名詞)		
利害關係人 (Stakeholders)	(其他支援系統)		

- **簡介說明：**簡述顧客使用服務的情境活動
- **使用階段：**Develop
- **學員先備知識：**瞭解創新服務概念與核心服務項目
- **先備資料：**創新服務概念表
- **操作說明：**
 1. 準備多樣化的零件或積木放置於工具箱中，該些零件是可被重複使用、組裝、拼貼的，例如：符號、形狀等元件，或是可以用繪圖的方式來製作。
 2. 透過工具箱內的各種不同元件或素材，將創新服務概念與核心服務項目做具象的呈現。
 3. 利用元件的組合、拼貼、拆解、再組合等方式來修正與精煉不同的創意及想法，並將概念之具體化呈現。
 4. 利用工具箱內的各種不同零件，去嘗試製作出自己所欲表達的創新服務概念或是模型。
- **特別注意事項：**無



來源：<https://www.lego.com/en-us/seriousplay>



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