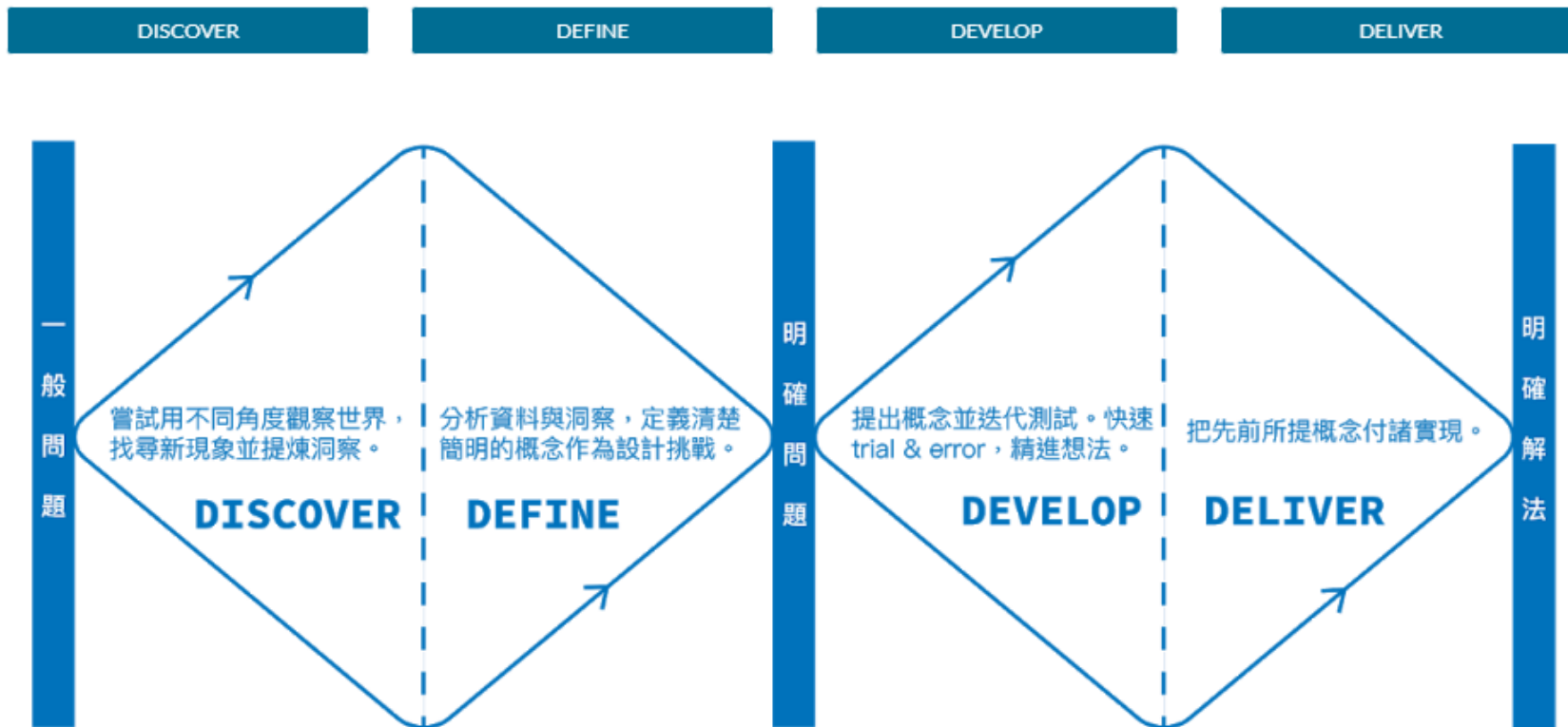




台灣服務科學學會
Service Science Society of Taiwan

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

Deliver階段

- **簡介說明：** 實際使用已完成之設計原型，從中去觀察與評估設計是否真實地解決問題或是符合使用者的實際需求。
- **使用階段：** Deliver
- **學員先備知識：** 測試情境或實驗設計相關準備
- **操作說明：**
 1. 透過實際使用已完成之設計原型，從中去觀察與評估設計是否真實地解決問題或是符合使用者的實際需求。
 2. 透過控制某些可能影響結果的因素，將使用者分為實驗組與控制組兩組，並在條件相同的環境下去測試新服務的導入對於結果的影響為何。
 3. 將實驗測試的步驟與結果詳細記載，確保測試的一致性，並避免不必要的因素干擾實驗結果。再根據測試結果回饋改善服務設計。
- **特別注意事項：**
 1. 可透過實驗測試錄影、顧客滿意度調查、業主評價、試營運等方式進行服務測試。
 2. 設計測試與實驗的重要變項，以及受測試的目標族群，並將測試的環境及步驟做好控制。
 3. 詳細記錄測試的步驟、過程及結果，例如：容易學習 (Learnability)、效率 (Efficiency)、可記憶性 (Memorability)、錯誤 (Errors)、滿意度 (Satisfaction)等，以做為分析評估之基礎。



角色扮演 (Role-play)

使用說明

- **簡介說明：**透過扮演不同的角色，讓設計者可以更瞭解使用者所遭遇的真實狀況，便於在產品設計時能夠獲得滿足使用者需求，避免設計方向的錯誤
- **使用階段：** Deliver
- **學員先備知識：**對創新服務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. 透過使用者以及利害關係人的角色扮演，從主觀以及客觀的角度去觀察及體驗服務所帶給他們的感受，使設計更能清楚地瞭解使用者在實際使用服務上所面臨的狀況。
 2. 觀察人員必須事先收集充分的使用者資料及活動事件的意義，並在結束後透過訪談或是觀察來對照實際使用者的真實情境。
- **特別注意事項：**無。



來源：<https://magazine.startus.cc/design-thinking-prototypes-to-roleplay/>

- **簡介說明：**透過經驗原型或服務藍圖展示或簡報，讓設計團隊測試並確認新的服務設計是否滿足使用者需求，並尋求改善建議。
- **使用階段：** Deliver
- **學員先備知識：**對創新服務與核心服務項目有深入瞭解
- **先備資料：**創新服務概念表、體驗原型或服務藍圖
- **操作說明：**
 1. 透過體驗原型展示或服務藍圖簡報，向使用者以及利害關係人，說明創新服務的構想與設計，確認服務設計符合使用者需求與使用情境。
 2. 展示或簡報結束後，應透過研討或訪談再蒐集使用者的回饋意見與改善建議。
- **特別注意事項：** 無





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