

Broadview®
www.broadview.com.cn

服务设计 微日记

茶山 著



中国工信出版集团



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
http://www.phei.com.cn

服务设计 微日记

茶山 著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内容简介

本书以微日记的故事写作形式，引用每天生活和工作的真实服务设计案例及应用轻松有趣地阐述了包括服务设计与交互设计、用户体验等领域的区别与联系；各个国家公共服务领域和商业领域中的服务设计案例及应用；对话各行业专家，对设计思路进行的整理及记录；在日常生活和工作中，茶山对服务设计思维的总结及提炼；从服务设计到服务意识，再到社会责任感的发展过程等主要内容。

本书把服务设计庞大、复杂的体系，结合日常生活中一个个真实的应用场景，通过叙事的方式，由浅入深地呈现给读者。每篇微日记均采用了“一图一文”的创作样式，给读者以“极简、统一、高效、聚焦”的阅读体验，如果想了解服务设计，这是一本难得的入门经典。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

服务设计微日记 / 茶山著. -- 北京 : 电子工业出版社, 2015.12
ISBN 978-7-121-27398-8

I. ①服… II. ①茶… III. ①商业服务-服务模式-文集 IV. ①F719-53

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第238357号

策划编辑：孙学瑛

印刷：北京嘉恒彩色印刷有限公司

装订：北京嘉恒彩色印刷有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开本：880×1230 1/32 印张：8 字数：216千字

版次：2015年12月第1版

印次：2015年12月第1次印刷

定价：49.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：(010) 88258888。



茶山

博士，阿里巴巴小二

茶山是我在阿里巴巴的花名，这个花名是韩国妻子帮我取的，她说韩国朝鲜时代有位智慧的大师，是当时的文学家、发明家、设计师，他主张设计不能华丽要务实，他为百姓设计了很多实用的工具，深受百姓的爱戴，因为此人喜欢喝茶，所以后人尊称其为“茶山”。

茶山，韩国首尔大学设计学院博士毕业。在海外生活近 10 年，接受了韩国“跨界”教育理念的洗礼，从理论到实践地接触了交互设计，用户体验及服务设计等不同领域的产品及项目，包括互联网产品、交互媒体、工业设计、游戏及影视等；多次发表国际论文，参加国际展示；作品曾在“SIGGRAPH”国际展览中展出；“User Friendly”最佳论文获得者；UXPA, IXDC 等国际用户体验大会服务设计专场特邀主讲人，服务设计峰会专家主持人。主张设计师要具备服务意识及社会责任感。

为什么写服务设计微日记？

茶山在韩国生活了近 10 年，亲身经历了韩国服务设计在服务产业中所发挥出的重要作用。特别是近几年，无论是韩国的产业界，或是学术界，关于服务设计的论坛和学术交流，比比皆是。在产业界，很多之前从事交互设计和用户体验的设计公司，已经将业务重点纷纷转移到了服务体验和服务设计上来；在学术界，很多高校也都开设了服务设计的硕士及博士课程；在国家战略层面，早在 2009 年，韩国政府就公布了“服务产业的先进化方案”，其中就创新型服务设计人才的培养，以及通过设计改善社会问题等议题，韩国政府对其进行了政策上的积极引导。不仅如此，美国、欧洲、日本及中国台湾等，在服务设计的探索中，也是下足了工夫。

茶山于 2013 年年回国后，发现几乎找不到跟服务设计相关的图书，在网上也几乎找不到相关的论文及研究；甚至很多小伙伴都不知道什么是服务设计，服务设计能做什么。茶山深知，伴随着中国互联网的发展、线上和线下的逐步融合，服务设计将为中国未来服务产业的发展、服务系统的重组及优化，以及国民服务意识和社会责任感的提升，注入前所未有的活力。

茶山于 2014 年加入阿里巴巴，和很多人一样，怀揣着梦想，开始了我的职业生涯。那时我告诉自己：“要用做事业的心态，去踏实工作”。入职以后，茶山接受了 UXPA、IxDC 等国际用户体验大会的邀请，分享了服务设计的发展现况，以及服务设计成功的案例等。通过不断的分享，茶山意识到，我们不缺人才，不缺资源，不缺方法，缺乏的是设计思维，以及对服务创新的理解。

于是，茶山决定，通过每天整理微日记的方式，分享服务设计。2014 年 10 月，微信公众号“服务设计茶山”第一期上线。茶山每天坚持创作一篇微日记，并分享 60 秒的语音。

《服务设计微日记》的创作过程如何？

《服务设计微日记》的创作过程用一句话来概括：痛并快乐着！

短短的一篇微日记，350字左右，60秒的语音，却需要一个多小时去准备。为了保证内容的质量，茶山每天总结经验、阅读书籍、搜集资料等等。在阿里巴巴，既要保证工作，又要坚持创作，茶山只能充分地去利用碎时间，例如，在出差的火车或是飞机上；周末在自家的阳台或是咖啡厅。同时，随时随地地整理思路，例如，在和朋友聊天的时候，如果有了好的想法，我也会随时记下来；在健身房运动期间，也会随时整理；当然，茶山也不会放过在洗手间的时间。

茶山坚持写了2个月的时候，慢慢发现，自己没有能力去承载每天的微日记，越分享越感到自己的匮乏，迷茫过、徘徊过，但坚持着。记得有一次，在写作过程中睡着了，一觉醒来，已是凌晨3点多了，当时也不知道为什么要跟自己较劲，还是坚持写完才去睡觉，第二天，马上收到了小伙伴的留言，说谢谢茶山分享，在工作中，马上就用到了。看到留言的那一瞬间，说不出的感动和欣慰。

就这样，茶山傻傻地坚持着，不知不觉，已经写下了10几万字。很多小伙伴给茶山留言，也收到了很多著名公司的邀请，希望和茶山交流服务设计。茶山慢慢地意识到，分享服务设计，不再单单是个人的兴趣或是研究方向，而更要担负起一份责任感和使命感。渐渐地，我发现，让人勇敢和自信的，不是学识、阅历或是经验，而是一步一个脚印的坚持。

在前辈和小伙伴们的积极建议下，茶山决定出版《服务设计微日记》，茶山在这本书里，没有介绍过多的概念或工具，而是通过生活中真实的场景，为大家呈现出服务设计的本质，以及服务设计所能发挥出的价值。茶山希望这些精选的“微日记”，在服务创新上，能够为大家带来一点新的思考或启发。

《公竹居私理》（与日俱新新在理）

张其成

张其成《公竹居私理》与日俱新新在理

张其成《公竹居私理》与日俱新新在理

张其成《公竹居私理》与日俱新新在理

张其成《公竹居私理》与日俱新新在理

张其成《公竹居私理》与日俱新新在理

张其成《公竹居私理》与日俱新新在理

非凡人平凡心做非凡事

张其成

张其成《非凡人平凡心做非凡事》与日俱新新在理

张其成《非凡人平凡心做非凡事》与日俱新新在理

张其成《非凡人平凡心做非凡事》与日俱新新在理

张其成《非凡人平凡心做非凡事》与日俱新新在理

张其成《非凡人平凡心做非凡事》与日俱新新在理

张其成

张其成《非凡人平凡心做非凡事》与日俱新新在理

张其成《非凡人平凡心做非凡事》与日俱新新在理

张其成

张其成《非凡人平凡心做非凡事》与日俱新新在理

张其成《非凡人平凡心做非凡事》与日俱新新在理

张其成《非凡人平凡心做非凡事》与日俱新新在理

张其成《非凡人平凡心做非凡事》与日俱新新在理

《服务设计微日记》的特点是什么？

注重内容

服务设计微日记的主要内容包括：

- ◎ 服务设计与交互设计、用户体验等领域的区别与联系；
- ◎ 各个国家公共服务领域及商业领域中的服务设计案例及应用；
- ◎ 对话各行业专家，对设计思路进行的整理及记录；
- ◎ 在日常生活和工作中，茶山对服务设计思维的总结及提炼；
- ◎ 从服务设计到服务意识，再到社会责任感的发展过程。

可读、易读

可读性及易读性，是《服务设计微日记》创作的一个重要原则。内容通俗易懂，把服务设计庞大、复杂的体系，结合日常生活中一个个真实的应用场景，通过叙事的方式，由浅入深的呈现给读者。每篇微日记均采用了“一图一文”的创作样式，就是希望给读者提供“极简、统一、高效、聚焦”的阅读体验。

语音体验

茶山将每一篇微日记，都录制成了“60秒的语音”，方便读者在不同的场景下“听书”。这也是业内第一本“**可读、可听、可分享**”的图书。

易分享

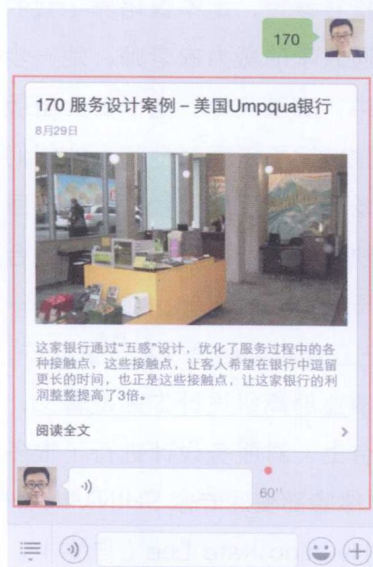
茶山希望《服务设计微日记》是一本“容易分享”的书。因此，茶山将每一篇日记，都制作成了电子版，只要在“服务设计茶山”微信公众账号里面，回复每篇微日记的编号，就可以获得该篇的电子版及语音，方便阅读、收藏及分享。



1 关注微信公众账号：
服务设计茶山



2 进入公众账号
回复数字编号，如 170



3 电子稿 + 60 秒语音
可读、可听、可分享

致感谢的人

首先，我最希望感谢的是我的韩国妻子 Kitty，她放弃了韩国熟悉的生活环境，和我一起生活在杭州，虽然有很多生活的不便，但她从来都是微笑、乐观、积极的。她非常理解和支持我的工作，每当我深夜整理日记的时候，她总是为我递上一杯热茶。我们有幸参加了阿里巴巴的集体婚礼，写这段文字的时候，Kitty 已经怀孕 6 个月了，孩子的预产期是 2015 年的圣诞节，想到自己要做爸爸了，开心的同时，越发感到了一份家庭的责任。谢谢你，我的爱人。

其次，我要感谢父母。他们每天都在听儿子的语音，每次打电话，都会叮嘱我要注意休息。当年，父母为了送我出国，省吃俭用，他们本可以和其他父母一样，过着轻松、舒适、安逸的日子。父亲经常说：“男人，要看得远点儿，走得远点儿”。他的教诲，一直伴随着我。

最后，我想感谢那些曾经帮助过我的导师和前辈。他们分别是：Juhyun Eune 教授，我在韩国首尔大学的指导教授，她不仅培养了我的专业能力，更培养了我如何做人；上海交通大学的戴力农老师，她一步步引导和鼓励我，让我在专业领域的发展中，脚踏实地；电子工业出版社的编辑孙学瑛，没有她的鼓励和帮助，微日记不能顺利地和小伙伴们见面；美的集团研究院院长胡自强和张海龙部长，他们把我从韩国接回到国内，让我真切地感受到了国内行业的快速发展；阿里巴巴信息平台的总监胡志强、资深经理黄璟，他们的引导、鼓励和宽容，让茶山第一次深刻地体会到了什么是“阿里味”；阿里巴巴菜鸟网络资深经理陈晓华，交互设计专家朱永亮、阿里巴巴国际共享事业部高级设计专家戚馨文，我们共同在阿里巴巴服务设计研究小组平台上，对服务设计进行了很多的探索和尝试，让茶山受益匪浅；淘宝用户体验部资深专家 SHINMINAH（阿美）、国际共享事业部高级设计专家 Hyunjoo Kate Lee（佳雯），

在与她们交谈的过程中，让我对于国际化的理解有了全新的思考。还有很多茶山希望感谢的小伙伴，在此不能一一提及。茶山还要特别感谢那些关注“服务设计茶山”的小伙伴们。记得有一天，在朋友圈里，突然发现有人把我的语音转化成了文本，并分享到了她的朋友圈里，当时说不出的感动。还有位朋友，凌晨一点多给我留言说：“此时听到茶山的分享，给我的工作注入了活力”；还有很多的留言，如“每天听你的语音是一种精神享受，是一种正能量的传递”“你分享的方法，在工作中马上就用到了”，等等。

谢谢你们，谢谢你们的鼓励。没有你们在身边，茶山不能坚持到现在。茶山不知道还能坚持多久，但希望透过一篇篇日记，不仅仅是服务设计，更能够将“服务意识和社会责任感”的灵魂，不断地分享和传递下去。

就在2015年的9月底，茶山经历了一次深刻的“鼓励和成长”，但我知道，这都是职业生涯中宝贵的财富。茶山特别感恩身边所有的人和事，因为，那些都是一面面镜子，反馈着自己看不到的自己。我曾收到了一位尊敬的前辈默默的鼓励：“很多坡在心里高不可越，当你咬牙坚持翻越后，会发现曾经的泪水、汗水、委屈、纠结、不解、甚至是愤怒，全都是多余的，因为你的成长来自于那些，人生的意义不是长度，而是那些让人敬仰的宽度。”

写下以上文字，感谢所有支持和信任茶山的朋友，同时，提醒自己，脚踏实地，不忘初心。

茶山 敬上

2015年11月 阿里巴巴



美国金融家G. Lynn Shostack最早提出服务要进行设计

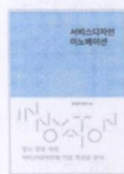
Michael Erlhoff教授将服务设计作为设计的一个领域进行了介绍

Brigit Mager教授是第一位服务设计教授

1982

1991

1995



Service Design: From Insight to Implementation

"This is Service Design Thinking" 中文繁体版

Service Design Innovation

"This is Service Design Thinking" 韩文版

2013

2012

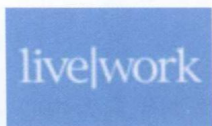


SDN 服务设计论坛
清华大学

服务设计与创新实践
中文版

服务设计与创新

2015



第一家专业的服务设计公司Live work



卡耐基梅隆大学最初成立服务设计学科



服务设计国际交流平台 Service Design Network

2000

2003

2004



韩国服务设计协会成立



服务设计



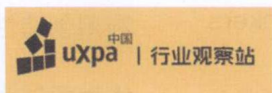
This is Service Design Thinking出版

2011

2010



IXDC服务设计峰会



UPA行业观察站 - 服务设计

什么是服务设计？

如果说服务设计是一种设计方法，服务设计便属于强调用户为中心，能够关注于企业的服务，或是开发全新服务的一种手段，可以创造和提升产品

字典	Wikipedia	服务设计是为了提高服务提供者，用户和基础设施，communication，以
书籍	服务设计时代	服务设计是创造用户和服务之间所有服务要素，转化为有形的体验要素，
学术界	Service Design Network	<ul style="list-style-type: none">- 服务设计是以用户体验为重点，追求- 服务设计是综合考虑了战略，系统- 服务设计是把用户为指向的，其过
	Interaction Research Lab	服务设计的过程是通过现场的体验，
企业	Live/ Work	- 为了能让用户得到多样的体验，根
	Peer insight	- 为了服务的革新，将空间，行动，评价和验证
	Design Thinkers	- 利用创造性的方法和过程，是对服
	Engine Service Design	- 作为能够为用户提供优秀服务的专 Communication，产品等各个维度，

提升用户体验的一个领域。作为让用户或服务的附加价值。

户，用户体验之间的品质，有计划的构成及服务的物理活动。

的“有形”和“无形”的要素。将用户无形的并可以进行评价。



服务设计理解架构

求服务品质核心价值的方式
过程等的接触方式
程是多学科的，持续的，反复的

使用有形及无形的媒介，创造创意的过程

据时间线设计用户的各种不同的Touch Point
人等有形及无形的服务要素进行排列，并进行

务提供者 and 最终用户间相互作用的不断调整

业领域，服务设计的项目是综合考虑了环境，
开发能够有效满足用户的各个要素

1960-1970

1970-1990

实现工业化

欧美

日本

韩国

中国

工业时代

生产为导向的设计

市场为导向的设计

1990- 至今

2020



实现工业化

信息时代

智能时代

用户为导向的设计

数据为导向的设计