

服务设计 微日记 ②

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 ②

茶山 著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书以微日记故事的写作形式，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. 2 / 茶山著. —北京：电子工业出版社，2017.7
ISBN 978-7-121-30275-6

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（2016）第266735号

责任编辑：孙学瑛

印 刷：北京千鹤印刷有限公司

装 订：北京千鹤印刷有限公司

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：8.25 字数：205千字

版 次：2017年7月第1版

印 次：2017年7月第1次印刷

印 数：3000册

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）88254888，88258888。

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

本书咨询联系方式：010-51260888-819，faq@phei.com.cn。

茶山

博士，阿里巴巴国际 UED 设计师。
国际服务设计联盟 SDN- 上海联合创始人，中国服务设计战略咨询委员会委员，中国第一个服务设计自媒体人，创办了中国最大的服务设计公众平台，出版《服务设计微日记》系列图书。UXPA、IXDC 等国际用户体验大会服务设计特邀嘉宾，User Friendly 服务设计主编。长期致力于推动服务设计在中国的发展。个人职业价值观是“以匠心、炼匠艺、塑匠人”。



推荐序

服务设计创新思维在全球虽然仅有着 20 多年的发展历程，但在全球产业服务化的大背景下，服务设计作为一门新兴的跨专业学科方向，已经或正在成为个人和组织在服务战略、价值创新和用户体验创新等层面迫在眉睫的需求。我们倡导中国设计界、学术界和产业界以及具有共识的组织和个人，结合中国文化与社会发展实践，共同建构中国特色的服务创新理论和方法，以为人民服务为宗旨，共同开启中国服务设计的新纪元。

我相信：“服务设计”诠释了“设计”最根本的宗旨是“创造人类社会健康、合理、共享、公平的生存方式”。人类的文明发展史是一个不断调整经济、技术、商业、财富、分配与伦理、道德、价值观、人类社会可持续生存的过程，服务设计聚焦了设计的根本目的不是为了满足人类占有物质、资源的欲望，而是服务于人类使用物品，解决生存、发展潜在的需求。这正是人类文明从“以人为本”迈向“以生态为本”价值观的变革。所以分享型的服务设计开启了人类可持续发展的希望之门。

我相信：服务设计是创造和拉动中国市场和社会进步的新的强大力量。经济发达国家近年来的实践证明，服务设计不仅可以显著促进产业升级和社会服务质量的提升，还是对社会经济结构创新、拉动内需、促进产业可持续发展，以及加强企业竞争力和教育创新的重要力量。我们将致力于把社会服务和产业升级作为服务创新之首任，支持各界的服务设计与创新交流合作平台的共建，并以中国的实践为基础，为国际服务设计与创新的内涵增加新的内容和意义。

我相信：服务设计是联合现代科技创新，实现共创共赢的新的有力工具。互联网、计算机和生物工程等新技术的发展与应用，为我国产业和社会的创新提供了重要的支持和可能，服务创新亦正在通过服务模式创新、服务体验创新、商业模式创新等维度改变着人们的消费与生活方式。服务设计“以人为本”的理念为科技发展提出了新的创新命题和发展机会。未来的创新是大众参与的创新，基于社会个体和组织创新经验和知识的贡献和分享。万众创新能构建更美好的和谐社会。中国的服务设计实践不仅是全球服务设计学科建设和发展的重要组成部分，也会对全球可持续发展和人类福祉意义重大。

我相信：服务设计将为中国乃至世界文化和产业的发展注入新的活力。中国的新经济整体来看是制造向服务转型的经济，是“中国制造”向“中国创造”的转变。设计需求将由产品转向服务，服务设计思维将为中国产业的升级与发展创造新的竞争优势，以实现可持续发展。制造经济时代是以技术导向的设计创新思维，服务经济时代是基于文化价值导向的设计思维。在即将开启的服务设计时代，我们将立足中国本土文化，借助中国文化博大精深的力量，开辟巨大的创新空间，超越技术导向创新思维的羁绊，使中国的设计价值理念走向世界。

随着全球服务设计的发展，我们期待《服务设计微日记》在生活方式中的“衣食住行用交流”领域回归设计的本质，为创造人类社会更健康、公平、合理的可持续生存方式而作出贡献，使服务设计思维成为我国设计文化和产业创新的新的驱动力，让中国服务设计创新思维从走向全国、走向世界！

柳冠中

中国工业设计之父

专家好评

从学生或其他设计师口中，对茶山的《服务设计微日记》早有耳闻，因为它启发了一大批热衷于学习和从事服务设计的年轻人。拜读“日记”后，不难理解其中缘由。茶山虽然没有对日记进行传统的所谓学术归纳，但是，日记本身却是作者用自己独特视角观察、反思和快速反应所得到的一个个闪光的思想火花，也是一部不可多得的服务设计领域最前线亦是前沿的报告。同时，这本没有经过过多“学术加工”的素材，本身也是为其他学习和研究服务设计的设计师和学者提供了一个用他们自己的视角理解和运用服务设计思维的机会。

辛向阳

江南大学设计学院教授、卡耐基梅隆大学设计哲学博士

今天的设计世界正面临着政、产、学、研、商多维度的挑战和机遇。预示着设计未来必将走向跨界融合的大众创新趋势。设计的真知来源于广大的实践，唯有事实求是、兼容并包才是开启未来服务设计新范式的途径。滴水穿石，《服务设计微日记》书名体现的正是茶山这种执着和孜孜不倦的探索精神，相信第二集的出版是茶山在服务设计探索之路中的又一高度。

王国胜

清华大学美术学院

过去十年，在中国互联网上轰轰烈烈地发展用户体验之际，服务设计在欧美的重要性日渐增强。随着中国互联网与用户体验的成熟，产业创新的重点也慢慢从用户体验转变到服务设计，考虑更全局的客户历程与更丰富深入的接触点，也可以看到越来越多的会议与团体关注服务设计。反观学习时的相关资料却是十分有限，缺乏自习的可能。茶山的《服务设计微日记》，适时地补充了服务设计的入门书籍，帮我们打下观察服务设计的基础，透过一个个生活中的案例，帮助大家学习服务设计思维，熟悉服务设计观念，认识服务设计的专有名词，进而打开服务设计的大门。

服务设计是一个已存在多时的思维方式，例如美国的迪士尼与中国台湾的诚品，以及中国大陆的海底捞火锅等，都是已经存在多时的服务设计案例，所以可以说是人人都感受过，但是深层的分析与应用的细节，就需要对于服务设计有更深入的了解，才能看出门道。目前因应产业进展的需要，服务设计显然成为下一波重要的设计思维。在学习时应强调的是理论与实践的配合，而第一步就是透过观察，探索目前实践者对于服务设计的巧思，体会服务设计的理论与实践间的关系。茶山的《服务设计微日记》正好是这样的一本书，可以带领读者透过一个个案例的文章与图片，让我们体会服务设计的实践细节，以及理论的应用与变化。茶山的文字阅读起来是舒服的，茶山拍的照片与书中的图例让阅读的效率更好。除了本地的案例外，茶山也带入他的韩国经验，让阅读多了一些文化差异上的乐趣。

如果你对于服务设计有兴趣，如果你对于学习服务设计不知如何下手？《服务设计微日记》是一个很好的开始，让茶山跟你分享他对于服务设计的热诚，以及由自身感受而来的服务设计反思，我相信你会享受对于服务设计的思考。

唐玄辉

台湾科技大学设计系教授、博导，龙吟研论体验创新顾问

这本书并不是在空谈“设计”，而是启发你如何一点一滴让人们的生活变得更美好。

青云

阿里巴巴消费者事业群资深总监

互联网技术时代渐渐过去，我们会迎来真正互联网时代，各行业会经历更加深刻的变革。服务设计在整个变革的过程中会起到越来越大的作用。这个微日记解释了服务设计的历史、意义、方法和步骤，既有理论，又有实践，值得一读的好书！

傅利民（Paul）

阿里巴巴国际 UED 资深总监

茶山这本微日记记录了一个设计师的日常点滴。对于所有从事创意型工作的人来说，这是一种非常重要的“宝盒”，也是 Clayton Christensen 在《创新者的基因》一书中提到的联系能力的培养方式之一。当然坚持才是最难的事情，所以这本微日记是一个坚持的见证。

另外茶山选择了“服务设计”作为考察的切入点，这是很有意义的思考。在今天的商业挑战中，原来的工业设计、产品设计、UX/UI 设计、零售设计等最终或许都可以一统于“服务”的大旗之下。是的，起码在我们这个圈子里所讨论的设计都必须有诚意地服务于人，不仅仅是“如何让物品和环境更好地服务于人”，更重要也更难的是“如何通过设计让人更好地服务于人”。这些思考或许才开始不久，但我们都需努力使之成为设计的共识，让人本成为设计的基本素养。

郭小言

资深设计策略咨询师、麦当劳中国创新策略总监

在马云提出新零售之前，关于实体与虚拟经济的关系就经历了好几轮的演进，从线上电商冲击线下，到全社会争论虚实经济谁更强，到 O2O 大战，再到新零售。而 UED 这几年随着时代的变化，也从最早前的平面 & 网页设计到交互、视觉、用研的职能细分，再到 UXD（用户体验设计）与服务设计的演进，这二者的演进可以说是相辅相成。

线上商业的优势在于无边界（时间、地理维度）、大数据、传播性、多媒体等特性，而线下的优势在于服务与体验的能力，新零售就是把二者的优势结合在一起的产物，进行线上与线下的互融贯穿、帮助线下实体从数字化到智能化再到智慧化的演进。在新零售时代下，服务设计这个 UED 专业迎来了最好的发展时期，能够充分发挥服务设计的特长，在长链路、多角色的业务形态下，进行各个服务接触点（线上线下）的痛点与需求分析，顶层视角看体验大图，并从中发现业务与体验的问题与机会点，进行提案设计，从而提升用户体验与商业价值。

致轩

阿里巴巴总监，国际 UED – 商家业务用户体验负责人

在消费升级企业转型的时代，单一的设计门类已经无法解决越来越强调全局和整体的企业创新诉求，服务设计势在必行。作为国内服务设计领域的布道先锋之一，茶山数年来坚持不懈地把他的实践与思想通过微日记的方式分享给大家，这是服务设计发展的莫大福音，值得所有对服务设计感兴趣的朋友一读。

黄峰

唐硕体验创新咨询 创始人 & 首席体验官

有效的用户画像，如同旅行中积累的纪念照片。而每日不间断的体悟，则是设计师积累强大同理心的实践。设计师是具有生活敏感度、以及洞察转化的人群。关注人，也理解人，更是引领体验模式探索的先驱者。

虽然眼前人工智能的到来，给我们带来审美疲劳和惯性使我们滞留某处，少数人已觉察了这意味着另一种惰性。仅是由机器提供的过去经验消费，是无法满足人们天生获取新知的好奇心。然而茶山孜孜不倦地实践了生活体验中的洞察，并且系统性地编写，在容易吸收的篇幅内，正是从事体验设计的同业们应当一起举荐的榜样。帮助我们持续在看见而有洞察，参与而有感知的过程中，满足人们多面向的科技适应，却能回到人的本质，理解动机、降低学习成本，提高认知与交互上的愉悦性。

我个人真心推荐这本书，让不管是入门、资深的设计师们，都能徜徉在服务设计的细微观察内而发人省思。

善牧

阿里巴巴总监，UED 大学负责人

“惟天下之静者乃能见微而知著。”茶山能够在工作之余整理总结出这本书，用服务设计微日记带领我们因小见大、窥一斑而知服务设计之全豹，是我逢人就推荐的书之一。

黄蔚

桥中董事长、成功设计联合创始人、SDN 上海主席

如果说当下服务设计还处于探索期，那么茶山就像是一位自成一派的大侠，他用独特的视角和方式帮助大家从身边的点点滴滴出发，走进服务设计的灵魂。他的关注点非常广泛，既切中热点，又直接针对实践中的困惑，无论是产品设计、服务的模式、视觉设计、交互……都可以从茶山真诚分享和总结的案例中获得启发，逻辑清晰简练又不乏操作性。感谢茶山的坚持！

季鸿

中国电信上海研究院 主任，国际服务设计联盟 (SDN) 上海
站联合发起人

《服务设计微日记 2》创作的前、中、后

前

茶山于 2013 年回国，2014 年 9 月入职阿里巴巴，入职后，茶山发现设计师们（UED）被细分成了交互、视觉和用研，其职责都是为了提升产品的用户体验。然而，很多设计师眼中的用户体验，仅仅只是用户在产品页面中的操作体验，如果这样理解用户体验的话，那么，用户体验真的能够从本质上，解决用户的体验吗？用户体验又如何能够进行服务创新呢？

2014 年 10 月 23 日，茶山写下了第一篇服务设计微日记，并在微信公众账号中，发布了第一条语音。也就是从那一天起，茶山坚持每天写一篇 350 字左右的微日记。

茶山一边工作，一边创作，不知不觉，一年内，写下了 10 多万字，并受邀出版了《服务设计微日记 1》一书，曾经创办的公众账号，也成为了行业内最大的服务设计公众平台。随之，茶山受邀出席各大国际用户体验大会，如 UXPA、IXDC 等，分享服务设计。但是，在分享的过程中，茶山发现，很多人虽然开始认识了服务设计，却不知道如何在实际工作中进行应用。于是，我在想，除了分享服务设计的理念、方法和思维方式，需要更加侧重案例的分享，这也是《服务设计微日记 2》创作的背景以及创作的方向了。



2015年12月，Liah在韩国出生了，不久Kitty就带着Liah回到了杭州，那是我第一次感觉到，有了属于自己的家庭，同时，也多了一份幸福的责任。在阿里的第二年，工作也越来越忙了，为了平衡好生活、工作和创作，我只能减少在创作上的投入，而尽可能地陪伴家人。因为创作本身，几乎占用了我所有的周末和假期，很多时候，想到过放弃。然而，Liah在一天天努力地长大，从开始会坐到爬，再到站立……有那么一瞬间，我突然意识到，Liah是在用她努力成长，鼓励和督促着我，让我不要放弃自己最初的梦想和坚持，也是那一瞬间，我第一次领悟到了，其实，孩子才是我们的老师。

于是，我就这样傻傻地坚持着，为了让内容更加专业、实用，我对服务设计进行了更加深入的探索和实践，同时，充分考虑到读者的体验，微日记继续保持了故事性的创作风格。我一边努力工作的同时，一边挤时间对专业进行沉淀、总结。就这样，不知不觉中，又写下了10几万字的微日记。如今，服务设计对于茶山而言，已经不再是一个专业方向、也不是一个设计领域，或是兴趣爱好了，它已经成为了我工作和生活的一个部分，已经融入到了生命中的每一个角落。



就在《服务设计微日记2》准备出版之前，茶山转岗到了阿里巴巴国际UED商家团队，接手了全渠道和智慧门店等相关的业务，这些业务场景都是结合了线上、线下，以及全链路服务设计的应用场景。同时，因为这些业务，都是“新零售”时代，需要首先突破的核心场景，所以，对于茶山而言，是一次前所未有的挑战。因此，大家在《服务设计微日记2》中，能够看到很多关于共享经济、智慧门店、全渠道的案例和剖析的过程。

茶山非常清楚，在新零售的业务场景中进行创新，单凭传统的交互设计、视觉设计或是用研，是远远不够的。而服务设计，作为一个具备全链路特征的工具、方法和思维方式，必将成为新零售时代，产品及业务创新中的一个核心“解法”，也必将成为设计师们赋能新零售的重要切入点。

服务设计包含的范围非常广，应用场景和应用方式也非常多，近几年，通过服务设计先行者们的不断推广，虽然行业对服务设计已经有了初步的理解和认知，但直到现在，依然大多数人不知道如何有效地实践服务设计。为了响应行业小伙伴们的建议，茶山正在筹备《服务设计小案例》系列图书。《服务设计小案例》便是聚焦于各个趋势行业当前最核心的应用场景，通过一个个小而精的案例，帮助大家快速建立对服务设计实践的理解，快速提升对服务设计应用的能力，帮助大家真正地体会到服务设计在未来行业竞争中所具备的独特价值。

《服务设计小案例》和《服务设计微日记》两个系列，将分别从服务设计的应用实践和专业沉淀两个方面，共同为大家呈现出服务设计的无穷魅力。

我们对于服务的理解， 决定了我们将获得什么样的服务

茶山经常说的一句话：我们对于服务的理解，决定了我们将获得什么样的服务。我们用大数据的思维方式，分别在 Google(美国)，Naver (韩国)，Baidu (中国) 中，搜索关键词“服务设计”，查看服务设计相关图片，通过搜索结果，我们不难看出，不同的区域，对于服务设计的理解，有着很大的区别。

根据 Google 中的搜索结果，我们可以给服务设计提炼几个关键词：流程的、组织的、系统的、全链路的、全渠道的，等等；根据 Naver 中的搜索结果，提炼出的关键词是：联合的、跨界的、现场的、流程的、体系的，等等；而在 Baidu 中，提炼出的关键词是：微笑的、企业的、态度的，等等，甚至，我们还能发现很多企业的 Logo、服务指南、企业宣传等内容。我们并不能简单地说，服务设计在欧美、日韩发展得更加成熟，这些图片恰恰反映出了服务设计发展正在经历的几个阶段。服务设计在中国的发展，必须走好“本地化”，只有成功地实现了本地化，才能让更多的人，感知到服务设计的价值。

我们对于服务的理解，决定了我们将获得什么样的服务；我们对于用户体验的理解，也决定了我们将获得什么样的体验。我们的认知，决定了我们的获得。



图 01: Google 搜索服务设计图片的相关结果

搜索日期: 2016.10.01