

服务设计思维

基本知识 — 方法与工具 — 案例

原著 [德] 雅各布·施耐德

[奥] 马克·斯迪克多恩

翻译 郑军荣

 江西美术出版社
JIANGXI UNIVERSITY OF ARTS PUBLISHING HOUSE

来自全球服务设计领域的23位作者用他们丰富的知识和经验，提供关于服务设计的基本概念、工具运用等知识介绍，并以案例详细叙述实际运用概况，对学生、咨询顾问、营销精英、创客和设计专业人员是一本具有指导意义的工具书。

服务设计思维

基本知识 — 方法与工具 — 案例

原著 [德] 雅各布·施耐德

[奥] 马克·斯迪克多恩

翻译 郑军荣

图书在版编目(CIP)数据

服务设计思维 / (德)雅各布, (奥)马克著; 郑军荣译. —南昌: 江西美术出版社, 2015.12

ISBN 978-7-5480-3989-1

I. ①服… II. ①雅… ②马… ③郑… III. ①艺术—设计 IV. ①J06

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第287386号

原 著: [德]雅各布·施耐德

[奥]马克·斯迪克多恩

翻 译: 郑军荣

装帧设计: 蒋 博

责任编辑: 蒋 博 李 佳

责任印制: 谭 勋

服务设计思维

出版发行: 江西美术出版社

地 址: 南昌市子安路66号

网 址: www.jxfinearts.com

E-mail: jxms@jxpp.com

经 销: 新华书店

印 刷: 浙江海虹彩色印务有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 21

版 次: 2015年12月第1版

印 次: 2015年12月第1次印刷

印 数: 2000

书 号: ISBN 978-7-5480-3989-1

定 价: 88.00元

赣版权登字 06-2015-687 引进号 14-2014-035

本书由江西美术出版社出版。未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书的任何部分。(© 版权所有, 侵权必究)

本书法律顾问: 江西豫章律师事务所 晏辉律师

基础知识篇

引言

前言	10
超越设计的设计： 用不同的方法设计教科书	12
大众外包示意图	18

服务设计概念

定义： 服务设计是学科交叉的一种方法	22
服务设计思维的五个原则：	28
营销： 以人为本，创造价值	40

服务设计师

服务设计领域	48
产品设计： 服务应用与产品研发	50
平面设计： 提供视觉阐释	62
互动（交互）设计： 作为系列交互作用的服务	74
社会化设计： 传递积极社会影响	82
战略管理： 公司运营揭秘	88
运营管理： 对效率的不懈追求	96
设计人种学： 从日常生活中获取灵感	102
各家之言	110

工具篇

服务设计工作原理

服务设计思维工具	114
迭代过程	116
AT-ONE法则： 携手用户，实现AT-ONE	130

服务设计工具

工具箱，而非使用手册	140
利益各方图解	144
服务旅行	148
影子练习	150
客户体验历程图解	152
情景交流	156
五个“为什么”	160
文化探索	162
流动人类学	166
生活中的一天	168

期望值图解	170
人物角色	172
创意的产生	174
倘若… …	176
设计脚本	178
故事板	180
桌面演练	184
服务原型	186
服务展现	188
敏捷开发	190
共创	192
创意理念解说	196
服务蓝图	198
服务角色扮演	202
客户生命周期图解	204
商业模式画布	206
各家之言	208

服务设计应用

实践中的服务设计	212
荷兰经济事务部商务促进署与服务创意者	215
Mypolice与Snook 服务设计与公共组织	229
Hello Change与Funky Projects 服务设计与应用过程	245
匹兹堡大学医学中心与卡耐基梅隆大学 服务设计与医院	261
瑞典北欧斯安银行与Transformator设计事务所 服务设计与银行	275
各家之言	288

服务设计深度思考

服务设计深度思考	292
整合服务设计思维和动机心理学	294
服务设计研究： 昨天、今天和明天	302
服务设计与生物自卫本能	310

附录

人物介绍	320
------	-----

服务设计思维

基本知识 — 方法与工具 — 案例

原著 [德] 雅各布·施耐德

[奥] 马克·斯迪克多恩

翻译 郑军荣

图书在版编目(CIP)数据

服务设计思维 / (德)雅各布, (奥)马克著; 郑军荣译. —南昌: 江西美术出版社,
2015.12

ISBN 978-7-5480-3989-1

I. ①服… II. ①雅… ②马… ③郑… III. ①艺术—设计 IV. ①J06

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第287386号

原 著: [德]雅各布·施耐德
[奥]马克·斯迪克多恩

翻 译: 郑军荣

装帧设计: 蒋 博

责任编辑: 蒋 博 李 佳

责任印制: 谭 勋

服务设计思维

出版发行: 江西美术出版社

地 址: 南昌市子安路66号

网 址: www.jxfinearts.com

E-mail: jxms@jxpp.com

经 销: 新华书店

印 刷: 浙江海虹彩色印务有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 21

版 次: 2015年12月第1版

印 次: 2015年12月第1次印刷

印 数: 2000

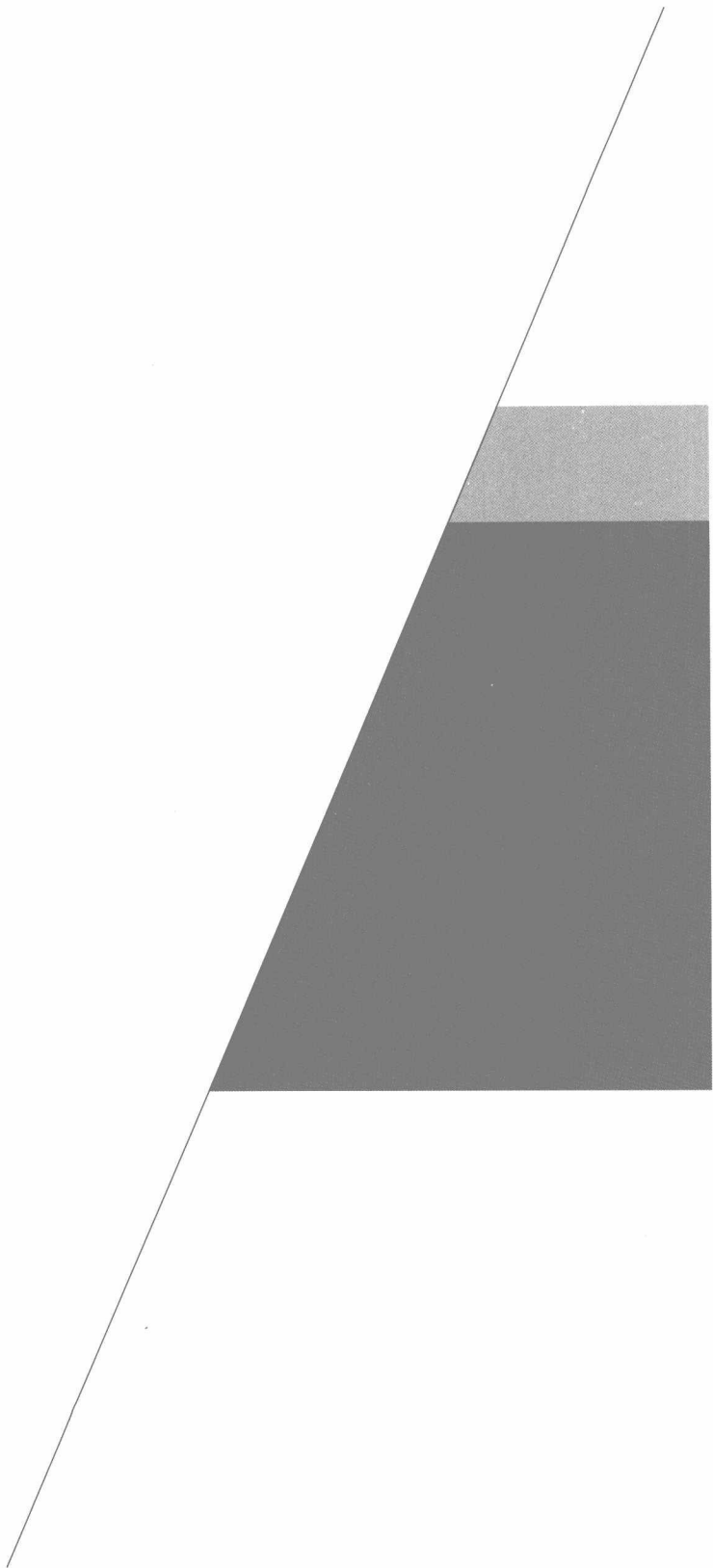
书 号: ISBN 978-7-5480-3989-1

定 价: 88.00元

赣版权登字 06-2015-687 引进号 14-2014-035

本书由江西美术出版社出版。未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、
复制或节录本书的任何部分。(© 版权所有, 侵权必究)

本书法律顾问: 江西豫章律师事务所 晏辉律师



基础知识篇

引言

前言	10
超越设计的设计： 用不同的方法设计教科书	12
大众外包示意图	18

服务设计概念

定义： 服务设计是学科交叉的一种方法	22
服务设计思维的五个原则：	28
营销： 以人为本，创造价值	40

服务设计师

服务设计领域	48
产品设计： 服务应用与产品研发	50
平面设计： 提供视觉阐释	62
互动（交互）设计： 作为系列交互作用的服务	74
社会化设计： 传递积极社会影响	82
战略管理： 公司运营揭秘	88
运营管理： 对效率的不懈追求	96
设计人种学： 从日常生活中获取灵感	102
各家之言	110

工具篇

服务设计工作原理

服务设计思维工具	114
迭代过程	116
AT-ONE法则： 携手用户，实现AT-ONE	130

服务设计工具

工具箱，而非使用手册	140
利益各方图解	144
服务旅行	148
影子练习	150
客户体验历程图解	152
情景交流	156
五个“为什么”	160
文化探索	162
流动人类学	166
生活中的一天	168

期望值图解	170
人物角色	172
创意的产生	174
倘若……	176
设计脚本	178
故事板	180
桌面演练	184
服务原型	186
服务展现	188
敏捷开发	190
共创	192
创意理念解说	196
服务蓝图	198
服务角色扮演	202
客户生命周期图解	204
商业模式画布	206
各家之言	208

服务设计应用

实践中的服务设计	212
荷兰经济事务部商务促进署与服务创意者	215
Mypolice与Snook 服务设计与公共组织	229
Hello Change与Funky Projects 服务设计与应用过程	245
匹兹堡大学医学中心与卡耐基梅隆大学 服务设计与医院	261
瑞典北欧斯安银行与Transformator设计事务所 服务设计与银行	275
各家之言	288