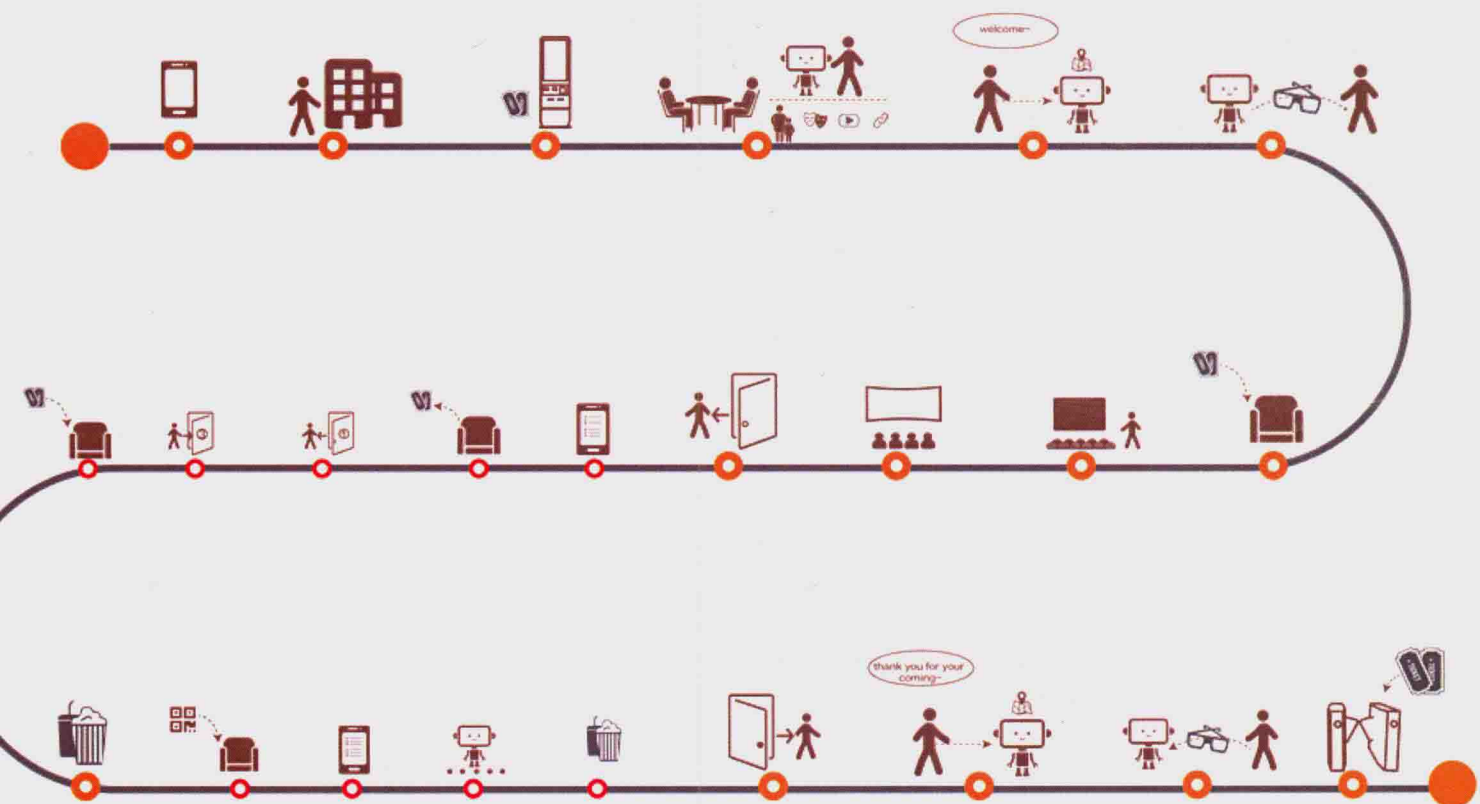


服务设计基础

陈嘉嘉 王倩 江加贝 编著



服务设计基础

陈嘉嘉 王倩 江加贝 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

服务设计基础 / 陈嘉嘉编著. —南京 : 江苏凤凰
美术出版社, 2018.10

ISBN 978-7-5580-4821-0

I. ①服… II. ①陈… III. ①商业服务-服务模式-
研究-中国 IV. ①F719

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第232887号

责任编辑 王左佐
助理编辑 许逸灵
装帧设计 白华龙
责任监印 朱晓燕 生 媛

书 名 服务设计基础
编 著 陈嘉嘉
出版发行 江苏凤凰美术出版社 (南京市中央路165号 邮编: 210009)
出版社网址 <http://www.jsmscbs.com.cn>
制 版 南京新华丰制版有限公司
印 刷 南京新洲印刷有限公司
开 本 889mm×1194mm 1/16
印 张 9.25
字 数 154 千字
版 次 2018年10月第1版 2018年10月第1次印刷
标准书号 ISBN 978-7-5580-4821-0
定 价 56.00元

营销部电话 025-68155790 营销部地址 南京市中央路165号
江苏凤凰美术出版社图书凡印装错误可向承印厂调换

目 录

第一章 服务设计的诞生	016
1.1 后工业社会的来临	016
1.2 社会经济形态的转变	021
1.2.1 从功能经济转向服务经济	021
1.2.2 从物品优先到服务优先	022
1.2.3 参与型经济模式	023
1.3 社会发展的需求：服务创新	025
1.4 可持续发展观	028
第二章 如何理解服务设计	033
2.1 什么是服务	033
2.2 服务的特征	036
2.2.1 无形性	036
2.2.2 生产和消费的同时性	037
2.2.3 不均质性	037
2.2.4 消减性	038
2.3 服务设计及其相关概念	038
2.3.1 什么是服务设计	038
2.3.2 相近的概念 1：服务产品设计	040
2.3.3 相近概念 2：产品服务系统设计	042
2.3.4 相近概念 3：整合创新设计	045

2.4	服务设计与其他设计专业的关系	049
2.4.1	产品设计 / 工业设计	049
2.4.2	平面 / 图形设计	050
2.4.3	交互设计	050
第三章	服务设计的内容与类型	053
3.1	设计策略：服务设计的核心	054
3.1.1	设计策略的内涵	054
3.1.2	从产品生命周期到服务生命周期	057
3.2	用户需求：服务设计的重点	062
3.2.1	以用户为中心	062
3.2.2	B2C 和 B2B 中用户活动周期	064
3.2.3	服务原型	065
3.3	服务设计的评估	068
3.4	服务设计的类型	070
3.4.1	以社会创新为目的的服务设计	071
3.4.2	以商业创新为目的的服务设计	077
第四章	服务设计的流程与方法	081
4.1	前期调研阶段	081
4.1.1	集体速写法 (Groups sketching)	081
4.1.2	思维导图 (Mind Map)	083
4.1.3	关系图 (Affinity Diagram)	083
4.1.4	任务分析表 (Task analysis grid)	084
4.1.5	服务说明书 (Specification)	087

080	4.2 服务创新与设计阶段	087
080	4.2.1 模拟人 (Persona)	088
030	4.2.2 角色扮演 (Role Play)	090
080	4.2.3 行动者地图 (Actors Map)	090
	4.2.4 问题卡 (Issue Cards)	091
030	4.2.5 用户体验旅程图 (Customer Journey Map)	092
020	4.2.6 服务蓝图 (Service Blueprint)	093
040	4.2.7 接触点矩阵 (Touch-points Matrix)	094
030	4.2.8 服务系统图 (System Map)	095
020	4.2.9 故事板 (Storyboard)	096
030	4.2.10 情绪板 (Moodboard)	096
030	4.3 服务的检验与输出阶段	097
060	4.3.1 体验原型 (Experience Prototype)	097
030	4.3.2 服务原型 (Service Prototyping)	098
030	4.3.3 实体模型 (Mock UP)	099
030	第五章 转型需求：从工业设计到服务设计的教育实践探索	100
030	5.1 案例一：校园服务产品设计	101
080	5.2 案例二：城市化发展中的服务设计——为地铁站而设计	104
080	5.3 案例三：基于老南京生活文化的产品服务系统设计研究	107
080	5.4 案例四：新型社区康复养老服务系统设计	117
080	5.5 案例五：面向交互设计专业服务设计课程教学 1	124
080	5.6 案例六：面向交互设计专业服务设计课程教学 2	127

第六章 服务设计的发展现状及展望	130
6.1 服务设计在设计教育领域的发展现状	131
6.2 服务设计在设计业界的发展现状	137
6.3 服务设计的发展展望	143
参考文献	147

服务设计基础

陈嘉嘉 王倩 江加贝 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

服务设计基础 / 陈嘉嘉编著. —南京 : 江苏凤凰
美术出版社, 2018.10

ISBN 978-7-5580-4821-0

I. ①服… II. ①陈… III. ①商业服务-服务模式-
研究-中国 IV. ①F719

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第232887号

责任编辑 王左佐
助理编辑 许逸灵
装帧设计 白华龙
责任监印 朱晓燕 生 媛

书 名 服务设计基础
编 著 陈嘉嘉
出版发行 江苏凤凰美术出版社 (南京市中央路165号 邮编: 210009)
出版社网址 <http://www.jsmscbs.com.cn>
制 版 南京新华丰制版有限公司
印 刷 南京新洲印刷有限公司
开 本 889mm×1194mm 1/16
印 张 9.25
字 数 154 千字
版 次 2018年10月第1版 2018年10月第1次印刷
标准书号 ISBN 978-7-5580-4821-0
定 价 56.00元

营销部电话 025-68155790 营销部地址 南京市中央路165号
江苏凤凰美术出版社图书凡印装错误可向承印厂调换

《哲匠书坊》编委会

主 编 何晓佑 李亦文

执行主编 郑 静

编 委 何晓佑 李亦文 张 明 郑 静 陈嘉嘉

李立新 王 琥 夏燕靖 杨志麟 方立松

秘 书 王思雅

前言

社会确实在发生变化。

两个判断：竞争学专家迈克尔·波特提出了形成国家国际竞争优势的四个阶段——第一个阶段是要素驱动阶段，第二个阶段是投资驱动阶段，第三个阶段是创新驱动阶段，第四个阶段是财富驱动阶段。资深新闻人托马斯·弗里德曼认为，世界上只有两种国家——高创想型国家和低创想型国家。基于这两个判断我们看到，“创新驱动”和“高创想”正在撬动着整个社会的变革。

两个时机：以美国“再工业化”、德国“工业 4.0”引领的新一轮科技革命和产业变革与我国加快转变经济发展方式正在形成一种历史性的交汇，国际产业分工格局正在重塑，这是一个历史的时机。以我国“四个全面”引领的，正在展开从“中国制造”走向“中国创造”，成为智造强国，实现中华民族伟大复兴的中国梦，这亦是一个历史的时机。

抓住这两个时机，用创新驱动发展，是强国的必由之路。制造业是国家强盛的基础，当前传统制造业正在向“服务型制造”转型，设计是“生产性服务业”的重要方面，服务制造的最终结果，是为使用者提供更高品质的服务。设计的本质是强调创新的，在这一轮社会转型升级中设计必将承担起更加重要的责任和体现更加重要的价值。

设计驱动创新发展已经成为国际产业转型升级升

级的新着力点，而提升“设计驱动力”的关键是人才。如何培养具有现代设计思想与素质的人才，是当代设计教育关注的问题。

南京艺术学院工业设计学院青年教师陈嘉嘉、王倩、江加贝紧跟时代脉搏，以她们的国际化视野与专业性敏感度，意识到“服务设计”将成为中国设计转型升级的重要方面。她们开始将这一新的设计思想与方式融入课堂教学之中，使学生设计思维、设计方法、设计能力都得到了全面的提升。在教学的过程中，她们通过不断地学习和经常性总结，完成了这本《服务设计基础》的教材，较为全面地阐述了服务设计的发展脉络、服务设计的定义、服务设计的内容、服务设计的流程与方法、服务设计的未来发展方向等，为在校学生和社会专业设计师学习服务设计提供了知识系统，这是一件值得赞许的工作。

回看历史，着眼现在，更是为了“不远的将来”。在设计学科全面转型升级的今天，我希望服务设计能够成为新的催化剂，帮助人类走向发展的终极：高品质生活。

何晓佑

教育部设计学类教学指导委员会副主任委员

江苏省人民政府督学

南京艺术学院教授、博士生导师

2016年4月24日

自序一

从2002年本人结缘服务设计以来，从最初的误打误撞、懵懵懂懂到后来的默默摸索与实践，服务设计已经深深地嵌入我的生活与工作之中。

“服务设计”（service design）一词最早是由现任国际服务设计联盟主席、德国科隆国际设计学院教授比吉特·马格（Birgit Mager）教授带到中国来的。2002年，马格（Mager）教授应江南大学蒋氏基金会的邀请，为30多家中国本土企业进行培训。培训的内容即为服务设计，当时，我作为学生参加了该培训，也因此与服务设计结缘，参与和见证了中国服务设计的发展萌芽。那时，中国企业才刚刚知道“工业设计”这个名词，中国各个设计院校还正在探讨工业设计的教学体系及教育模式，普通大众对“工业设计”的认知也是简单地等同于“机械设计”。可想而知，在这样的大环境下，马格教授带来的服务设计理念，并未为当时的业界或学界所接受。2005年，中意两国政府签署了留学合作及学历互认协议。与此同时，意大利驻华大使馆文化交流处及意大利米兰理工大学向中国设计院校发出邀请，提供7个赴米兰理工大学学习服务设计的奖学金名额。我很幸运地成为其中的一员。2008年，米兰理工服务

设计博士生巩森森带领几位研究员在江南大学第一次举办了服务设计工作坊。并在其2010年归国后，在江南大学建立起了服务设计的中国研究基地。至此，服务设计成功地引起了业界的关注，开始真正走入中国学界的舞台。其后，服务设计在中国的发展可谓越来越快，特别是在2010年之后，洛可可、杨明洁设计顾问机构、零点咨询（现改名为零点数据）等开始将服务设计列为其咨询业务，学界的研究也是如火如荼。例如：清华大学、同济大学、湖南大学、广州美术学院、江南大学、南京艺术学院、四川美术学院、广州工业大学、北京工业大学、北京工商大学等均展开了服务设计的专项研究。自2010年起，江南大学每年都举办多次服务设计相关工作坊及研讨活动。2014年年底清华大学举办了服务设计联盟（北京）会议。2015年，首届服务设计教学研讨会暨七校服务设计课程展在南京艺术学院召开。2016年，第二届服务设计教学研讨会暨七校服务设计课程展在广州美术学院召开。2018年，我有幸成为马格教授的访问学者，赴德国访学。同年，南京艺术学院将召开第三届服务设计教学研讨会暨服务设计课程展。近年来，业界协会例如UXPA（中

文）和IXDC（中文）也多次举办了服务设计的工作坊活动，SDN北京和上海分舵也举办了一些活动。2015年10月，在韩国举行的第29届国际工业设计协会（ICSID）代表大会上，与会会员投票通过将沿用近60年的名称正式改为“国际设计组织（World Design Organization）”，并将服务设计的思维应用至工业设计的最新定义之中。由此可见，服务设计迅速发展的时代已经到来！

本教材由笔者和另外两位作者——王倩、江加贝共同完成。王倩留学于日本千叶大学，师从渡边诚教授学习服务产品设计。江加贝成长于日本、留学于意大利，她的国际化视野和体验为本书带来了新颖的面貌。本书汇聚了三位作者在服务设计领域求学、教学与实践的成果。本书作为服务设计的教材，对其诞生的缘由、定义、流程与方法均作了详实的阐述，并辅以案例及实践后的思考，以期有志学习服务设计的读者提供参考。

陈嘉嘉

2018年夏于金陵

自序二

设计专业的学生为什么要学习服务设计？通过了多年的教学，我看到同学们学习了服务设计以后思维变得更加开阔，对整个产品项目有了更多全局观，对产品的细节有了更深入思考，在学习的过程中更愿意与其他领域的知识进行融会贯通。

可是还是有很多同行问我为什么要让学生学习服务设计，我认为服务设计和设计思维（Design Thinking）一样，是一种非常有效的设计方法，可以适用于许多行业领域。而实际上，服务设计中的许多方法是从设计以外的其他领域中学习来的，并且具有一定的通用性。在服务经济的时代，产品更多以“产品+服务”的姿态出现在市场上，对于不同的产品需要不同专业领域的人们合作担任产品企划与设计。服务设计非常容易成为不同专业领域人们协同工作时的通用语言。例如在开发线上幼儿英语教育产品时，设计师是无法短时间内熟悉幼儿的英语教育的，因此需要具有幼儿英语教育经验的人员、工程师、销售人员共同进入项目组开发。服务设计中的“设计蓝图”“用户旅程图”等工具同样适合于设计专业以外行业的人们使用。

还有人问我，服务设计的眼界过于宏大，像是公司管理层的视野，普通的设计师在项目中并没有过多的话语权，为什么还要学习服务设计呢？我认为设计是一门横向的融合学科，现在的设计学科需要学生掌握美学、用户、市场、生产等多领域的知识。从20世纪90年代初至今，由于经济环境的变动、制造工艺的进步，设计这门学科对设计师、设计专业的学生

需要掌握知识量的要求也在变化。最初，设计专业的学生只需要掌握生产工艺、应用美术相关的知识，而今天的学生需要学习的知识明显多了很多，这是因为现在产品的设计内容并不只包括工艺与美学，还包括人机工学、用户体验等更多的内容，服务设计显然是服务经济时代下设计专业学生的必修课。

设计专业的学生们在熟练掌握用户调查、市场调查方法的目的，又能熟练运用发散思维、创新思维创造，并且可以改进某种产品解决问题。设计专业的同学还具备了一定的美术功底，可以将对产品的想象以2D或者3D的形式表现出来，所以非常适合做产品策划的前端工作，当然，后期离不开工程师、市场部门的配合生产、落地以及决策领导层的统筹调度。与设计思维一样，服务设计的方法论无法支撑起整个产品项目，但是可以成为产品研发的核心思维，成为团队合作的向心力。

希望阅读这本书的同学，不要因为书里的方法限制了你们的思维，要做到“学以致用”。服务设计本身也是顺应经济环境的一个新的方法，至今已有十多年的历史，在未来，经济环境、社会环境也会有着较大的变化，希望同学们不拘泥于原来的方法论，遇到了新的项目，能够思考并作出相应的调整，针对个案开发出新的方法。

王倩

2018年9月5日

自序三

服务设计理念随着设计行业的发展越来越受到重视，近年来各大设计院校也都开始设立相关课程希望能给学生带来一个新的设计思维方式。然而到底什么是服务设计，该怎么做服务设计，也都是众说纷纭，并未有一个统一的标准答案。由于服务设计并不是设计行业专属的一个思维方式，因此现在已有的很多定义与方法其实都是各行各业的先锋者们自己总结提炼出来的。单从我们所查阅到的服务设计工具来说就有几十种，其中有许多工具在我们学习传统工业设计方法时其实就已经有所接触；另外还有很多工具又是好几种其他工具的整合升级版，可谓是“琳琅满目”；这对于授课教师来说就需要花很多精力进行筛选，以选择合适的工具运用在自己的课程中，而对于本身就对服务设计并不熟悉的学生们来说就更加不知所措了。

笔者很幸运的是大一第一门设计实践课程的导师就是 Enzo Manzini 及 Anna Meroni，可谓是意大利米兰理工服务设计之父、之母级别的老师。那时笔者对于工业设计理解本身还是一个非常朦胧的状态，课程当中两位教授使用的是最基础最简单的故事板、情感墙及用户观察等这些工具教我们着手开展课题，所以即使是对专业课还完全不了解的新生都是非常好上手的。服务设计本身是一个适用于跨种族跨学科之间合作的设计方法，很多项目中的参与者可能并不是设计行业的人，也可能是不同文化背景的人，因此服务设计工具需要的是简单易表达的同时便于多人参与完成。