

unblock

服務設計

常見誤區 ⌘ 指南



服務設計導師



Unblock 版權所有，翻售必究

Instagram icon unblock.team

YouTube icon UnblockDesign

設計方法誤區

MUST AVOID

1

憑空捏造

Fake it will Never Make it



假定的設計方法+沒有驗證=沒有價值

最糟的情況是設計師或公司仰賴假設性人物誌或顧客旅程地圖來做產品或服務的重要決策，除非真的瞎貓碰到死耗子，否則產品或服務成功的機率微乎其微。

2

只有觀察，沒有對話

Based on Observation Only



除非當事人喜形於表或當下情緒高漲，讓觀察者可以看出明顯的快樂與悲傷，很多時候人更善於隱藏真正的感受。

設計師只透過觀察法製作設計文件，很容易用自己的想像力與猜測來彌補認知上的不足，設計方法會過於主觀。

請以對話為主，觀察為輔。

3

訪談人數=方法的產出量

Sample Size = Design Artifact Amount



訪問3個人產出3個Personas是大忌。

一個Persona其實代表一群有相同行為或價值觀的人們，千萬不要以1位受訪者代表多數人，每個Personas至少建立在3~5個的使用者研究之上！

4

未經思考，模板照抄

Using Templates Without Giving a Thought



每個設計方法涵括的內容都值得被客製化，模板可以是一個很好的起點，但思索一下模板裡的項目跟你的研究目的是否相關，是否有利文件的閱讀者消化與應用。



設計方法誤區

MUST AVOID

5

陳述事實，卻平淡無奇

Conveying Simple Facts



使用者研究的目的是探索行為背後的動機與需求，服務設計的方法也是，要讓隱形的事物被看見，不要浪費篇幅描述顯而易見的行為。發覺深刻的使用者行為需要靠經驗累積，如果進入這個誤區，不要氣餒，多練習會慢慢進步的！

範例

Persona 小資族 購物痛點



平淡無奇

經濟條件有限，無法常常負擔高
單價商品

品牌折扣稀少



引人入勝

較小的分店或outlet折扣品的尺
寸跟樣式十分不齊全

熱門品項總銷售一空，等到促銷
季，必須妥協於非個人首選的顏
色或款式。



升級妙招

PRO TIPS

1 謹慎的選擇設計方法

Think Twice

想想當前需要溝通與傳遞的價值，選擇合適的設計方法，不要把設計方法當作待做事項，有做就好，反而會忽略他們真正的價值與目的。

2 有彈性的調整呈現方式

Design with Flexibility

像Journey map有多種變形一樣，資訊的份量與內容需要適時被調整，不要被模板限制，想想溝通對象的偏好與習慣，客製化設計文件。

3 使用平易近人的用詞

Use Plain Language

避開專有名詞/縮寫/文言文，採用使用者/目標顧客會使用的日常用詞，越貼近使用者真實的樣貌，會讓設計文件更加分喔！

4 開放協作與回饋

Open for Collaboration & Feedback

邀請利害關係人或組內的相關人員一起協作討論潛在的機會或痛點，會讓設計師看到自己不曾想過的面相喔！

5 分享勝過獨自擁有

Sharing is Caring

所有的設計方法最怕做完後，乏人問津。完成後一定要分享，給組員或利害關係人提問的機會，設計師會發現利害關係人們其實很願意用我們製作的文件來幫助他們作日後的溝通呢！

製作前，思索2大問題：

- 最終使用設計文件的人是誰？他們會如何使用？
- 相對其他的設計工作項目，現在製作這份文件的CP值為何？





郭子交心話

在應用設計方法的過程中，一定會遇到他人對某設計方法有所疑慮，面對質疑時，記得保持開放的態度並有條理的說明原由。

近期的一個專案裡，文案設計師對我說：「當我在寫文案時，看著妳的旅程地圖，我可以清楚知道使用者在造訪服務或頁面時原來是在旅程的不同階段，幫助我同理並融入相關的資訊在內文裡。」

設計文件的長相不一定要浮誇美麗，當它乘載著真實的使用者行為時，它就存在著無可取代的價值！
加油🔥

去Unblock官網參考更多活動和服務

→ www.unblock.design

未來郭子會持續產出服務設計資源！