

# 服务设计教学研究

王西托

(北京师范大学珠海分校设计学院, 广东 珠海 519087)

**摘要:** 服务设计是一门系统相对复杂的课程, 在教学中教师会遇到多方面的挑战。本文通过解析在服务设计课程项目进行到不同阶段时学生所面临的设计难点、课程的前期准备、服务供应商的配合及对学生设计方案的指导给出对应的教学策略, 对服务设计这门课程整体的目标、架构与评价手段进行分析与思考。

**关键词:** 服务设计; 流程控制; 思维拓展; 评价手段

服务设计作为一门新兴的设计学科, 在世界众多设计院校开设了相关课程, 它融合了设计学、商学、心理学等学科理论。服务设计能够创造出一种全新的服务模式, 或者在现有的服务体系下对其进行更新和改进, 使整个服务体系的使用性、可用性、用户的需求性得到提升<sup>[1]</sup>。在教学上有着它本身的特殊性。服务设计主要的课程目标是引导学生用新的思维方式去重新评价一件产品及其背后的整套系统, 帮助学生在设计产品的同时, 去关注整个产品的生命周期, 及用户在使用及享受产品和服务时的体验与心理变化。

通过服务设计的学习能够帮助学生拓展思维, 从关注产品单一的使用场景进化到从使用前期、中期和使用后期的时间轴角度去思考设计。

## 一、服务设计课程教学难点与技法

在服务设计的课程教学中, 教师会面临多方面的挑战, 包括前期教学资源协调, 与服务供应商的配合沟通, 跨学科知识的拓展教育以及帮助学生在理想与客观条件的局限下寻找设计上的平衡点。整个服务设计课程被划分为四个阶段, 分别为调研与探索阶段、创造阶段、反射实验阶段及最终的实施阶段, 学生以组为单位进行项目。在教学的过程中更加考验教师对整个课程项目的流程控制及节奏把控。接下来则针对服务

设计的教学难点、教学策略和教学手段加以分析。

### 1. 跨学科知识讲解技巧

服务设计涉及的学科极其广泛, 其中包括交互设计、平面设计、工业设计、社会学、管理学、民族志等多学科内容。在设计专业进行服务设计教学需要考虑到授课对象的特殊性。在课程的进行中应该在适当的节点处穿插讲解其他相关学科的知识作为理论补充。设计学科的学生在听理论课的时候往往会出现易走神及对纯理论讲解不感兴趣的问题, 因此在讲授这些跨学科理论的时候可采用联想法与讨论法。

联想法指的是列举一些大部分学生有实际体验的案例, 例如说淘宝的商业模式, 苹果的 apple store, 让学生去联想回忆实际的使用体验。讨论法是在讲解的过程中可以运用分组讨论的方式, 尝试让学生自己去分析总结出自己熟知的一些相关案例, 试着去拆分利益相关者的关系, 查出内在关联, 推导出其运用何种商业模式, 并从用户的角度去评价这些服务是否合适。

通过这两种方法能够帮助学生自主推导及总结出结论, 以便于更快的接收新的理论知识。

### 2. 协调好服务供应商的角色

在设计课程项目的前期需要教师整合好教学资源, 服务设计的课程教学必须依托在某个企业或组织上, 这样学生才能够根据服务供应商的客观条件去进

行设计、考量。不建议以一个虚拟的组织或机构去进行项目依托, 因为学生不能很好地得到从服务供应商角度提出的反馈意见, 导致最终的设计方案华而不实。因此, 在设计教学项目时, 教师应慎重选择好本次项目的背景依托, 并且要考虑到学生在项目期间能够进行实地考察及实验测试的可能性。在选择好服务供应商后, 教师应与服务商负责人员协调好时间安排, 包括学生进行前期调研考察的具体日期, 服务供应商提供项目调研的条件, 对方案评价及意见反馈的沟通次数。

其次, 确保服务供应商能够在课程的某些时间节点上对学生的方案进行反馈与评价是教学过程中至关重要的一点。缺少了服务供应商的意见反馈会导致部分学生的方案出现不计成本和不考虑现实客观资源去盲目设计的问题。在项目的调研期, 教师应当与服务供应商一同整理好资料, 协商好进行实地考察的时间日程, 帮助学生在调研的时限期内最大限度地了解到服务供应商的信息与需求点。

根据已实践的项目结果来看, 服务供应商的反馈信息及评价对学生的设计方向及方案选择具有 60% 以上的影响作用。因此安排好服务供应商及用户对方案反馈的时间点与次数将对学生最后的成果产出具有重大的影响。

服务供应商对设计方案介入的次数越多, 最终的方案可能会更偏重于服务

**作者简介:** 王西托 (1987—), 女, 辽宁沈阳人, 北京师范大学珠海分校设计学院产品设计教研室助教, 研究方向: 服务设计、产品设计。

供应商所想要的解决方案，但同时也会极大的限制学生的思维发散。任课教师需要在学生得到来自服务供应商的客观评价与建议的前提下，保护学生不过多的陷入到“服务供应商想要什么就做什么”的思维方式，因为往往服务供应商所想要的未必是最好的设计方案。

### 3. 帮助学生在理想与现实中找好立足点

在服务设计项目的创造阶段中，学生一方面需要设定最终的用户体验目标，另一方面需要考虑到服务供应商的客观条件，例如成本控制，场地面积，人力资源等问题。

如何在理想目标与现实中去进行平衡与协调是学习服务设计过程中的一个难点。学生会在项目的几个阶段出现选择的难点，教师要根据每组学生的具体情况进行指导。首先部分学生在第一轮方案陈述时，在得到服务供应商的反馈意见后发现方案的可实现性过低，此时教师要帮助这部分学生及时转换思维，开拓创新出设计方向。在此阶段，学生往往会面临这样的问题，即在现有条件制约下如何进行方向的调整和改变，换句话说，就是如何不依赖于某些不能更改的东西，转换形式和手法去达到相同的预期目标。

### 4. 实验与测试的重要性

在方案的深化期，要带领学生运用不同的工具去进行实验测试，此阶段称之为反射阶段。只有通过一定量的实验，方案才能在一定程度上做到细节的完善。

服务设计的实验测试方法有多种，包括桌面原型演练、服务原型制作测试、一定量的用户体验访谈等。在实验

测试阶段学生出现的普遍问题一是对测试模型的重视程度低，对实验测试的意义不能理解。指导老师应在此阶段将原型制作与测试重要性渗透给学生，因为当一切都很顺利时，提供一个良好的客户体验并不难，但当需求和服务机构都很复杂的时候，事情就很容易出错。除非能够提供反馈和概念模型，否则无法提供出色的用户体验<sup>[2]</sup>。第二个易出现的问题是设计人员经常误把自己当成典型的用户，设计师都愿意为用户着想并考虑用户的需要，这样往往会“入戏过深”，把自己当成了典型的用户<sup>[3]</sup>。这里教师需要提醒学生的是，设计人员不是典型的用户，因此必须要进行一定量的用户测试和用户访谈去捕捉真正的用户体验。

在项目进行中经常会看见学生们在讨论“假如用户会遇到什么问题”，这些假设在一定环境中是成立的，但并不代表用户真的会遇到这些“假如”。指导老师需要提醒学生不要一味的猜测用户可能会或者可能不会怎么样，而是去想尽办法验证提出的假如是否成立<sup>[4]</sup>。

## 二、评价手段

在课程最后每组学生需要把设计结果可视化，并以汇报展览的方式对相关评价人员进行说明，此阶段的设计呈现为第四阶段，称为设计实施。前三个阶段每个阶段的表现各占总分的20%，这样是为了帮助学生更加重视设计的过程。最终的实施阶段占分数比重的40%（如下表），学生在此阶段要根据每组的方案进行设计表现与说明，完成汇报展示。最终的设计说明与展示的评价会由多方人员共同参与这40%的打

项目评分表

阶段	1. 调研与探索	2. 创造	3. 反射（测试与实验）	4. 实验	小组总评
分数百分比%	20	20	20	40	
组1	86	87	90	94	90

分，人员包括服务供应商、典型用户代表及设计系教师。

多角色参与打分的好处是可以让学生得到一个相对比较客观的评价，并且帮助他们了解到方案在服务供应商和用户眼中是否合理，设计专业老师的反馈则会帮助他们了解到自己在具体设计细节上的缺陷。每个学生的个人分数则在最终的小组分数基础上根据平时表现进行加分和减分，有领导执行力的小组组长会增加额外的分数。通过这样的评价系统可帮助学生了解到自己的设计在哪个阶段最为薄弱，以便在下次的项目中得到改进。

## 三、结语

服务设计本身是一门系统相对较复杂的学科，在教学的过程中除了把控以上所列举的难点还需要根据项目的实际情况以及学生的个性特点进行调整。最重要的是让学生重视设计的过程，因为在学习阶段收获最多的往往是在过程中通过不断克服困难而学习到新的技能及思维方式。通过服务设计的课程项目，帮助学生打开思路，帮助他们思考设计时，从单一的设计师角度转换到多方角色的角度去评价一个设计，才是本课程所带来的内在价值。

### 参考文献：

- [1] Marc Stickdorn, Jakob Schneider. This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases [M]. Wiley, 2011: 28—35.
- [2] (美) 唐纳德·A·诺曼. 设计心理学 2: 如何管理复杂 [M]. 张磊译. 北京: 中信出版社, 2011: 143—147.
- [3] (美) 唐纳德·A·诺曼. 设计心理学 [M]. 梅琼译. 北京: 中信出版社, 2003: 192—196.
- [4] (英) Giles Colborne. 简约至上: 交互式设计四策略 [M]. 李松峰, 秦绪文译. 北京: 人民邮电出版社, 2011: 72—75.