

# 服务设计与创新实践



[服务设计与创新实践 下载链接1](#)

著者:宝莱恩 (Andy Polaine)

出版者:清华大学出版社

出版时间:2015-6-1

装帧:平装

isbn:9787302396550

产品经济的时代渐行渐远，在以服务为主导的新经济时代，在强调体验和价值的互联网时代，如何才能做到提前想用户之所想？如何比用户想得更周到？如何设计可用、好用和体贴的服务？这些都可以从本书中找到答案。本书撷取以保险业为代表的金融服务、医疗服务、租车及其他种种服务案例，从概念到实践，有理有据地阐述了如何对服务进行重新设计？如何将用户体验和价值提前与产品设计融合在一起？

《服务设计与创新实践》适合产品设计师、交互设计师、用户体验设计师、设计管理者、项目管理、企业战略咨询专家和消费行为研究者阅读和参考。

作者介绍:

Andy Polaine博士(安迪)

服务设计与交互设计方面的资深顾问、作家和教育家。他从20世纪90年代初就开始涉足交互设计领域，是伦敦知名新媒体组织Ant i rom的联合创始人，曾经担任过Razorfish英国的创意制片人和Animal Logic的交互总监。安迪曾经担任澳大利亚悉尼新南威尔士大学媒体艺术学院的院长。他拥有悉尼科技大学博士学位，他的研究领域是娱乐和交互之间的关系。

这些年来，他的客户遍及十分广泛的领域，包括BBC环球、澳大利亚ABC、科技博物馆、国民西敏寺银行、睿域营销和新南威尔士大学等17个组织。他也经常受邀在各种会议和商业活动中发表演讲。安迪目前在瑞士卢塞恩艺术与设计学院任教，他的时间和精力一部分投入服务设计和设计管理的研究工作，另一部分投入咨询和写作工作中。他目前已发表一百六十多篇文章。

Ben Reason(本)

Live/Work (丽果) 公司的联合发起人之一，1994年毕业于利物浦约翰摩尔斯大学，获得艺术学士学位，2000年在巴斯大学获得责任与企业行为专业的硕士学位，他的研究背景是设计与网络创新，并为Orange电信、沃达丰、诺基亚、索尼、益百利、甲骨文等公司提供国相关设计服务。本还负责完成了多家组织机构的公共服务项目，如国家医疗服务创新学会、设计委员会和BBC的项目等，为他们提供战略指导和项目输出管理。

Lavrans Lovlie(拉夫伦斯)

从1994年就开始从事设计咨询工作，与克里斯和本在英国成立丽果之前，一直作为交互设计师活跃于挪威和丹麦。作为丽果的合伙人，他带领团队为爱立信、索尼、BBC以及一些保险公司和医疗机构做过大量的服务创新项目。他同时也负责英国在服务设计方面新标准的制定并在多所知名大学和设计机构中授课与举办研讨会。

王国胜

清华大学艺术与科学研究中心设计管理研究所副所长，国际服务设计联盟（北京）主席。长期从事产品设计、服务设计、企业创新策略研究和学科交叉与跨界创新项目，尤其在消费电子、移动通信产品和电子商务领域具有广泛、丰富的设计与咨询实践经验。曾受聘为北京市政府设计顾问，CEC高级设计顾问，Cellon手机研发集团设计总监，中国工业设计协会，信息产品设计委员会（CIPD）秘书长。基于多年的产品设计实践和设计管理咨询经验，对信息技术和社会变革对未来产品与服务创新的影响有着浓厚的兴趣。

2008年赴美国辛辛那提设计学院访问学习，师从克拉格·沃格尔（Crag Vogel）教授；2012年再次赴美，师从理查德·布坎南（Richard Buchanan）教授，在凯斯西储大学魏德海管理学院研究设计思维与管理。

近期对未来设计发展趋势中的产品服务系统、服务设计以及设计思维对企业创新能力的影响研究较多，并发表了多篇研究报告和论文，内容涉及：物联网与设计机会研究、服务创新方法、家庭智能产品服务系统研究、医疗服务体验、智能大楼服务系统、电子商务服务体系等。在清华大学美术学院开设有“创新与服务设计”研究生课程、产品设计、服务产品创新等课程。

张盈盈

北京科技大学讲师，清华大学美术学院博士，国际服务设计联盟（北京）执行主任。学术专长为展示设计研究和服务设计。曾主持2008年北京奥运会形象景观设计的国家项目，参与多项省部级研究课题，发表多篇论文。

近几年来致力于服务设计领域的研究和服务设计在中国的宣传和推广，在国内策划和参与了大量服务设计的相关研究活动。

付美平

服务设计博士，工业设计硕士，韩国S IDC（Service Innovation Design Center）研究员，世界500强CRH集团服务设计顾问，同方健康科技（北京）有限公司服务设计顾问。2005年至2012年国外留学，2008年开始研究服务设计。先后师从北京工业大学工业设计系系主任曲延瑞教授、北京理工大学艺术设计学院院长张乃仁教授、日本千叶大学设计学院院长服务设计国际研讨会主席杉山和雄（Kazuo Sugiyama）、韩国东西大学设计学院教授李成弼（Lee, Sungpil）。曾多次与世界500强企业、国企、私营企业合作进行服务创新项目，内容涉及骨科医疗服务系统、家庭健康管理服务、建筑行业产品服务、人力资源服务系统，新能源车体验式营销服务系统，并发表多篇相关论文。在北京联合大学开设服务设计、用户研究与体验、交互设计、计算机辅助工业设计等课程。

赵芳

首都师范大学科德学院视觉传达系主任，毕业于北京理工大学艺术设计学院工业设计系获硕士学位。担任北京市青年英才计划项目负责人，主要研究方向为交互设计和服务设计，曾参与多项实际课题的设计与研究。

目录: 第1章

保险是服务，不是产品 .....	1
来自消费者的洞见.....	4
来自企业的洞见 .....	8
让洞见“落地” .....	11
体验服务原型.....	12
结束意味着刚刚开始 .....	16

第2章

服务设计的本质 .....	19
为什么服务需要设计 .....	21
服务如何区别于产品 .....	21
各职能部门创建的服务只有一个评价标准：好或差.....	24
服务是共创的.....	25
全新技术蓝图.....	26
服务经济.....	30
服务的核心价值 .....	30
使无形变得有形.....	33
服务表现.....	34
体验一体化.....	35
小结.....	36

第3章

理解人与人际关系 .....	37
人是服务的核心.....	38
洞见与数字 .....	40
小结.....	49

第4章

从研究到洞见和行动 ....	51
----------------	----

洞见的三大层次 .....	52
洞见采集方法.....	54
洞见的整理与呈现 .....	79
小结 .....	83
第5章	
描述服务生态 .....	85
为什么要绘制服务生态图 .....	89
网络化社会.....	92
线框与箭头的对决：寻找隐形联系.....	93
从生态图到服务蓝图 .....	98
服务蓝图.....	99
蓝图的不同用法 .....	104
从各个阶段和活动开始 .....	106
添加触点渠道.....	109
对比低保真原型与高保真原型 .....	116
从全局到细节的思考.....	117
小结 .....	118
第6章	
构建服务主张 .....	119
以洞见为基础确立服务主张 .....	120
网络银行Zopa的服务主张 .....	120
从蓝图中抽取片段 .....	127
小结 .....	138
第7章	
服务体验的原型化 .....	139
体验的定义 .....	141
体验的类型 .....	142
期望与实际体验 .....	148
以时间作为设计对象 .....	149
服务设计原型.....	150
小结 .....	161
第8章	
服务评价 .....	163
公益的评价 .....	165
与管理者建立信任关系 .....	166
苹果还是橘子——设计启动之前先定义基准数据 .....	171
建立投资回报案例 .....	171
用服务蓝图来建构评价体系模型 .....	172
如何避免服务评价中的常见错误 .....	174
评价体系 .....	175
SERVQUAL和RATER .....	179
TBL原则 .....	180
小结 .....	182
第9章	
服务设计面临的挑战 .....	183
来自经济的挑战——从产品到服务的观念转变 .....	184
来自生态问题的挑战——服务设计与自然资源 .....	186
来自社会问题的挑战——服务设计与社会进步 .....	189
着手应付抗解问题 .....	198
服务设计，只为了更好的世界 .....	200
• • • • •	(收起)

标签

服务设计

设计

交互设计

产品设计

【主题】 服务设计

互联网

商业

战略

评论

帮老板做ppt时拿去读的书之一，对服务蓝图有手把手的指导，然而服务设计这样高(jia)  
(da)上(kong)的话题是需要实践的……

-----  
看过英文版，在读中文的就有落差，但整体还是易读的，感谢翻译

-----  
晦涩。

-----

新年四天，断断续续的读完，虽然一直以来都有自己对服务设计的理解和想象，但这还是第一次系统的读服务设计的学术著作，总体而言这是一本关于服务设计的入门书籍，理清了服务设计和其他设计门类的边界，基本上可以总结为三点。客观而言，服务设计虽然作为交互设计和体验设计的近亲，但其所做的更像是咨询公司所做的事情，与设计嫁接在一起，不知能否碰撞出新的火花。而就目前服务设计的发展来看，距离产业化还有很长的路要走，待多阅读一些相关书籍再来重新认识。P.S.译者中的一位是我的师姐，佩服佩服。

-----  
有点啰嗦，但观点很好。

-----  
很好的书，但竟然遇到多年未见的连页……看到清华社也就呵呵呵了……

-----  
感觉有明显的翻译痕迹，另外具体案例并没有详细阐述

-----  
有触动，有理论

-----  
原版应该更好看。。

-----  
实在是没有条理

-----  
不知道是翻译得不好还是书本身的问题，这本书在尝试划分服务设计的边界的同时，又把核心概念给弄得模糊了

-----  
果然不错

-----  
很系统的介绍了概念和方法论，多些案例就更好了

-----  
还不错的入门书 在blueprint那章还挺好的

-----  
三星半，有收获，服务蓝图的工具使用案例和一些服务设计的概念性的总结对自己的知识结构有梳理的帮助。但翻译实在是生涩，扣半星。

-----  
作为了解还行，后面几章不走心的翻译已经看不明白是什么意思了。书中不断强调服务设计与发达国家之间的因果关联，可见这一套想直接拿来用并不太现实。

-----  
老套的观点，有趣的概述，这种书最适合上班摸鱼读了。

-----  
周末两天读完，很好读，15年的书还算新，清晰的梳理了一遍服务设计，从洞见到服务生态、服务蓝图、服务主张、服务原型、评价体系，将概念、方法和工具串联，加上切题的案例，让整本书的内容很丰富且不枯燥。但是翻译是我见过最差的。

-----  
服务设计诞生于西方整体的经济与社会环境，离我们的距离尚远，水土不服的概率很大，本土化的转换需要很多的研究和挫折，此之谓它山之石。

-----  
内容很实在，一看就是有实际经验的人写的。就是翻译的好难受啊，尤其是多人翻译感觉术语和衔接会有问题……有种我来翻译的冲动！

-----  
[服务设计与创新实践\\_下载链接1](#)

## 书评

这本书不厚，文字也不多，如果想要从中得到很深入的案例分析和理论点的深入，那是不可能的。

但是作为一本国内少有的且理论架构权威的服务设计介绍类书籍还是很不错的  
当然看完之后你还需要找更多的相关知识点进行深入见解，包括定性分析，接触点，服务蓝图等等.. 此书对于希...

-----  
头一两章翻译的还行，中间及后面的大部分章节基本上都是逐词照句翻译出来的，较少对专业的理解和体会作为翻译的支持。这么贵的一本书，只能说翻译出来的质量一般了。而且书中的案例和图片不够清晰。抱歉，你的评论太短了

-----  
[服务设计与创新实践\\_下载链接1](#)