

# 目录

CONTENTS

## 1

### 第一章 设计之旅 / 1

## 2

### 第二章 服务设计和启发式方法 / 7

第一节 理解服务设计 / 8

第二节 理解设计启发式 / 19

## 3

### 第三章 服务设计启发式卡片 / 31

第一节 开发过程及内容 / 32

第二节 特点与作用机制 / 40

第三节 创建自己的设计启发式 / 47

## 4

### 第四章 服务设计启发式的使用方法 / 55

- 第一节 使用的时机和前期准备条件 / 56
- 第二节 基于 SDHC 的服务设计概念衍生方法 / 74
- 第三节 使用 SDHC 进行评估、审查和优化 / 89
- 第四节 启发式与其他服务设计工具和方法的结合 / 98

## 5

### 第五章 拓展服务设计启发式工具包 / 121

- 第一节 多样的玩法和使用机制 / 123
- 第二节 适用于多场景的 SDHC 工具包 / 146
- 第三节 面向其他领域的设计启发式 / 187

## 6

### 第六章 基于服务设计启发式的教学 / 211

- 第一节 教学模式与方法 / 212
- 第二节 课程使用案例精选 / 217

附录 / 231

参考文献 / 249

致谢 / 250