



1 服务设计中的概念衍生

- 1.1 跨领域的服务设计 2
- 1.2 服务设计的流程 3
- 1.3 服务设计活动中的概念衍生 7

2 设计思维活动研究概况

- 2.1 设计领域中的设计思维活动研究 13
- 2.2 行为特征提取和识别领域研究 13
- 2.3 思维读取领域研究 14

3 服务设计概念衍生的驱动因素

- 3.1 在服务概念设计中的知识 16
- 3.2 设计经验与情景化表达 19
- 3.3 设计专长 20

4 基于反思型实践的服务设计活动研究方法

- 4.1 研究范式和研究方法 24
- 4.2 实验方法和实验任务 25
- 4.3 实验过程分析 26

5 服务设计概念衍生阶段的七种设计模式

- 5.1 编织型、结点型 30
- 5.2 培养皿型、漏斗型 33
- 5.3 吸附型、裂变型、新陈代谢型 35
- 5.4 小结 37

6 服务设计概念衍生阶段的四种设计策略

- 6.1 以寻求需求为重心的设计 41
- 6.2 以服务内容为重心的设计 41
- 6.3 以交互模式为重心的设计 42
- 6.4 整体发展型设计 43



Contents
目次

7 从新手到专家的服务设计师

7.1 服务设计新手与专家的差异 46

7.2 反思型实践中的设计新手与专家 56

7.3 从服务设计新手到专家 62

7.4 五个不同层级设计师的设计活动特征 64

8 服务设计典型案例及工作坊分析

8.1 服务设计案例 72

8.2 服务设计工作坊 80

附录：部分设计师访谈 87

参考文献 91

后记 94