



## 填写范例

### 方案文档：XXX 人才档案中心服务设计

**（注意：本次评选采用匿名评审方式。请不要在项目摘要标题或文档中的任何地方显示出您的组织名称、客户名称或团队名称）**

**格式要求：**5 页，PDF 文件，最大 30M，A4 尺寸，最多 3500 字。除此之外最多可用 1 张 A4 纸标明尾注和参考文献（如果您参考了学术文章或出版物等），参考文献不计入总字数。超出字数规范的部分将不会被采纳。

#### Part.1 基本信息

组织类别	学术机构（公司，机构，非营利，内部，学术，自由职业者，其他.....）
组织规模	5 人（员工人数）
客户类型和行业	政府公共服务部门
项目实施地点	北京
项目历时	2015.01-2017.04
实施情况	该项目 <input checked="" type="checkbox"/> 已实施 <input type="checkbox"/> 未实施，具体情况为：与 XXXX 人才档案中心合作，已对档案中心人员进行为期一年的服务设计培训，完成了外网建设、内网工作界面优化，完成 100 多种表单、服务指南、服务识别等触点设计，且投入使用已经一年

#### Part.2 内容

各内容所占百分比不需要严格遵守，只是建议。

本范例中涉及具体机构、组织、人的名称都已略去，其中【客户】指 该服务所针对的人群或组织，【设计团队】指 申报服务设计奖项的团队

## 项目介绍（5-10%）

- 最初所面临的挑战/最初状态简述
- 行业部门/项目背景/项目语境
- 成果和目标
- 目标市场"

公共组织的主要职能是有效地提供适应社会发展的公共产品和公共服务。随着我国经济和社会的发展，政府公共服务日趋多样化，社会对政府公共服务质量的要求也在不断提高。中国传统的“公共服务模式”已无法满足当代社会发展的需求。随着“服务型政府”的提出，我国各级政府由“经济建设型”向“公共服务型”职能转变的要求日益紧迫。2015年，【客户】与【本设计团队】合作，决定运用服务设计的工具和方法梳理服务流程，提高公共服务效率和体验，提升政府公共形象。

## 过程（详述设计过程与方法，占30%）

简要描述并可视化整个服务设计流程或项目发展过程。包括但不限于：特定工具和方法的视觉效果或图像，如用户旅程图，利益相关者图，服务蓝图，人物角色等。这些图片材料作为申请材料中6-15页的照片或图表部分

- 您做了哪些相关研究，为什么？
- 您如何收集客户的洞见（insights）？
- 描述具体的设计工具，方法和过程
- 为什么使用这些特定的工具和方法？
- 概述关键洞见，阐明您如何利用研究成果推动项目
- 阐明您如何开发和测试产品或服务概念

我们连续观察了24名用户和10名员工，并深入采访了其中的一部分人员了解了两者的服务过程都存在的问题。观察记录了用户在业务办理前、中、后阶段中的行为和动作细节，以进行行为背后的问题点分析。

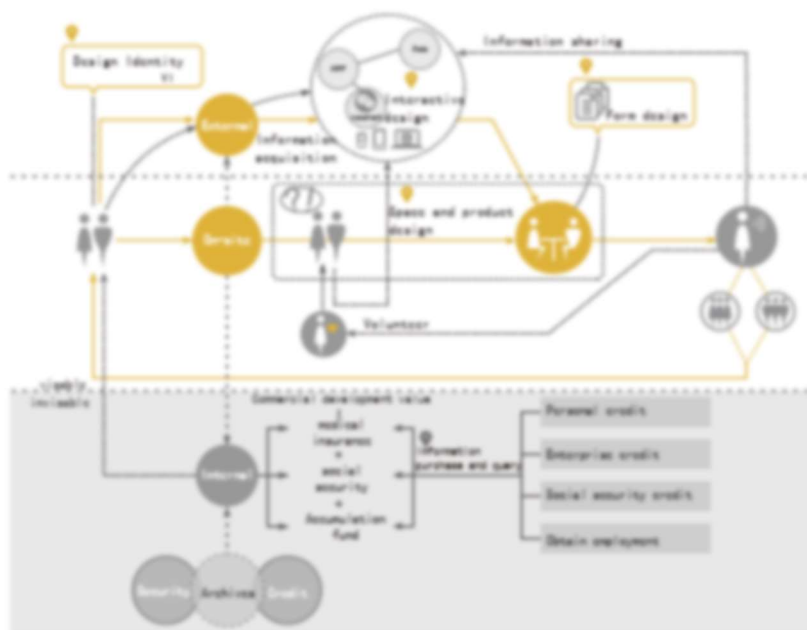


图：对人才档案服务中心环境现状的观察

我们针对用户分类描述，分别建立了典型用户画像（Persona）。在此基础上，对各项业务流程进行梳理并绘制用户旅程图（Journey Map），帮助市档案中心的工作人员更好地从用户的角度思考和观察，形成服务同理心。



图：某业务的用户旅程图



图：某业务的服务系统图

公共服务过程的互动来自服务提供方和服务接收方两个方面，业务效率是用户体验的核心。成功的服务对用户的情感和体验产生了极大的影响。影响业务效率的因素主要来自三个方面：用户因素、服务组织因素及社会认知等因素。

我们经过观察和访谈等定性研究发现，最主要的问题点是业务办理效率低下及用户对档案中心的不信任。而这背后主要原因是各个档案中心的业务办理流程的不统一、不规范。

设计团队最终为【客户】制定了五项设计原则，包括：

- 思维转变，将员工从“管理思维”转化为“服务思维”
- 基于用户认知的业务重组，将 30 多项原有业务打散进行重新分类，并将相似业务进行合并，从认知层面减少了业务数量
- 简化认知模式，使不可见变得可见。通过改善网络和移动终端的信息查询环境、网站建设、界面优化，对“业务须知”的信息视觉化的再设计，扩展了服务前、服务中、服务后的业务流程信息传播能力
- 提升信息录入效率。通过外网建设、内网工作界面优化、表单再设计，提高线上线下表单填写速度和准确率
- 渐进式改进，通过工作坊让【客户】学习服务流程的开发，实现可持续发展

## 项目产出（详述可感受性，占 30%）

简明扼要地描述和可视化出项目过程中每个阶段的成果、给您客户的交付物和最终用户接触到的项目成果。需要特别说明的是，客户最终实际运用、实施了哪些设计。为此您提供的图片材料作为申请材料中 6-15 页的照片或图表部分。

- 描述您的设计在什么方向以什么方式为您服务增加了价值
- 对客户有什么益处？
- 对组织有什么影响？
- 利益相关者反馈如何？
- 优于竞争者之处？对整个市场有没有益处？

## 思维转变

将员工从“管理思维”转化为“服务思维”。该中心的工作人员接受了一年的培训。我们使用各种服务设计工具来帮助他们转变观念，为此我们制作了一套服务设计培训材料。

## 基于用户认知的业务重组

创新团队历时 3 个月，将 30 多项原有业务打散，深入分析每项业务内容，站在存档人的角度，对业务进行了重新的分类，并将相似业务进行合并，从认知层面减少了业务数量。

最终，档案中心决定按照用户类别，将业务整合为两大类：

- 1.对公业务
- 2.个人业务

个人业务也按照存档人员职业历程中接触档案的时间和内容分为：（1）毕业（2）工作（3）生活（4）退休，四类。在全国档案管理界，这是创造性的改变。

## 改进获取信息的方式

项目组通过改善网络和移动终端的信息查询环境、网站建设、界面优化等手段增强在线咨询业务的能力，以缓解现场办公的压力。通过对“业务须知”的信息视觉化的再设计，扩展了服务前、服务中、服务后的业务流程信息传播能力。由于存档人员平时生活中不关注档案业务，所以，在信息获取上需要对复杂信息进行简单有效（一次性）且能被快速理解的设计。在设计过程中，项目组反复讨论的重点在于如何将复杂的办理流程整体而清楚地展现。基于新的业务分类，对每一项业务按照“服务前、服务中、服务后”的必要行为进行，将业务办理所需的行为与材料形象清晰地展现在服务指南中。同时，对服务指南的语言进行重组，减少了专业术语的使用，用容易理解的词语对服务流程进行描述。

## 改进输入信息的方式

前期研究发现，存档人在填写表单和进行信息录入时，不仅感到繁杂，且存在大量不能

完成的困难。原因在于，线上、线下表单信息和形式对应性差，表单信息寻找不便等。将信息界面从外网交互(用户访问查阅信息的界面)和内网交互(服务提供者工作界面)两部分同时进行设计，并将用户界面信息和工作人员使用的界面和纸质表单进行统一，成为此次设计的另一重要挑战。但只有这样才可以提高沟通的准确率和效率，减轻服务提供者的工作负荷和心理压力，创新小组将外网建设、内网工作界面优化、表单再设计等作为一项“协同工作”进行实施。将表单分为：1) 用户用表、2) 内部用表及 3) 辅助用表三类。将提高填写速度和准确率作为评价设计标准，这样大大提升了档案中心信息服务的水平。



图：服务指南设计

## 改善服务环境

项目组依据业务办理流程的重新梳理，对流程（journey）和触点进行了重新规划，从而对整体服务大厅的环境提出了新的规划标准。服务空间设计是针对用户体验、用户流程的设计，包括环境定位、功能分区和设施产品（physical evidence）的设计，以保证用户和工作人员舒适度的平衡和良好的服务体验。服务空间的设计，基于服务流程的规划，分为咨询区、自助服务区、填表区、等待区、办公区五个主要功能区，并按照人员流动路径、流量进行空间大小与布局设计，树立和体现档案中心“以人为本”的服务理念。



图：服务空间效果图



## 影响（详述价值主张，占 30%）

尽可能地通过项目前后某种数据指标来定量/定性地阐述项目的影响。如果项目尚未充分实施推广，请根据您的案例研究或其他方式来预计项目可能造成的影响

- 描述与项目相关的影响，分析原因
- 阐明项目在当地、国际的影响规模
- 对客户所在的部门、外围组织机构和其他利益相关者各有什么影响？
- 项目所带来的影响是否符合初期项目目标？

该项目是【设计团队名称】和【客户名称】合作开展的一项服务创新的项目。左图显示的是该项目签署的合同，右图显示的是由【客户名称】提供的红头文件，即该项目的完成确认书。



图：项目完成确认书

### 对【客户名称】的影响：

- 统一和规范了【某城市】17 个县区【客户名称】的服务流程;
- 改变了【客户名称】中的“官僚”管理风格，增强了“服务”意识;
- 大大提高了档案业务的效率，通过统一服务流程为政府服务节约了人力物力成本；
- 通过升级服务流程、员工态度和服务形象等措施，档案中心的投诉率总体减少了 30%

### 对用户的影响：

- 通过调整业务分类，用户对档案业务更容易理解了
- 通过重新编写《服务指南》，提高了服务前、服务中、服务后阶段的成功率和效率

- 通过重新规划服务空间，提高了用户体验

### 结论（5-10%）

- 最终看法和总结评价
- 再强调一下项目带来的收获和影响
- 如果以上内容过多，结论可不写，或包含在项目介绍部分

【设计团队】与【客户名称】合作，运用服务设计思维及方法，对服务组织重组、流程优化、服务形象树立等方面进行了深入的研究，并对服务空间、服务表单和服务指南等进行了优化设计，提升了存档人员及工作人员双方面的服务效率及服务体验。

由于本次服务创新项目设计范围较广，实施规模大，设计成果想要一次全部实施到位还需要时间和时机。重要的是，【客户名称】通过此次创新掌握了服务设计的思维方法的基础，能不断地推进和自我创新。【客户名称】的管理者认识到，创新不仅是对服务流程的变革，更重要的是工作人员的认知方式和服务意识。只有这样才能带来组织自我创新的良性循环，达成“服务型”政府的转型。