

逢甲大學學生報告 ePaper

報告題名：

逢甲大學圖書館借閱的服務設計
A Service Design of Feng Chia University Library Services

作者：簡宣婷、許書欣、史孟玉、吳念澄、歐詠恩、陳舒敏、霍凱盈、
曾一峰、陳怡芳

系級：行銷三甲

學號：D0510201、D0537504、D0537330、D0586926、D0529014、
D0537356、D0560225、D0564544、D0510215

開課老師：李悅端 老師

課程名稱：體驗與服務設計

開課系所：行銷學系

開課學年：107 學年度 第一 學期

中文摘要

逢甲大學圖書館是逢甲大學學生的重要場所。根據我們初步觀察訪談之後發現，逢甲大學圖書館長期以來存在著一些借閱服務上的問題，特別是許多學生經常在圖書館內找不到自己想要借閱的書籍，同時也無法在最短的時間內透過協助來解決此問題。因此，我們想藉由透過服務設計的研究方法，從逢甲大學圖書館的「找不到書」問題來做為研究的起點，並藉由服務設計的流程和分析，來找出問題所在與解決方案，並嘗試進一步探討圖書館的多元服務的機會。

關鍵字：逢甲大學圖書館、圖書館借閱服務、服務設計、設計思考



Abstract

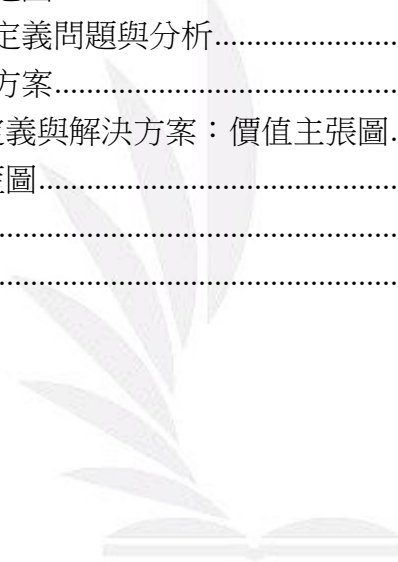
The Feng Chia University Library is an important place for the university's students. From our observation and some interviews, we have found that the university library has a problem in terms of its borrowing services. In particular, many students often fail to find the books they need in the library, and there is no one readily available to help the students in the shortest possible time. Therefore, we aim to figure out the issues around this problem and to find solutions using the service design research method. We will start from the "cannot find books" problem in the Feng Chia University Library. We will also explore the opportunities for the library's diverse services.

Keyword : Feng Chia University library, library services, service design, design thinking



目 錄

1.	專案研究背景與研究動機.....	5
1.1	背景簡介.....	5
1.2	研究動機與目的.....	5
2.	研究方法與發現.....	6
2.1	問題探索方法：影隨法.....	6
2.2	問題探索方法：訪談法.....	7
2.3	研究發現與小結：脈絡調查法.....	7
3.	問題定義與分析.....	8
3.1.	人物誌.....	8
3.2.	使用者流程地圖.....	9
3.3.	同理心地圖.....	10
3.4.	小結：定義問題與分析.....	14
4.	設計發想與解決方案.....	15
4.1.	問題定義與解決方案：價值主張圖.....	15
4.2.	服務藍圖.....	17
5.	結論.....	19
6.	參考文獻.....	21



圖目錄

圖 1 逢甲大學圖書館讀者服務統計.....	5
圖 2 圖書館借閱的影隨法.....	7
圖 3 逢甲圖書館借閱服務的脈絡調查整理.....	8
圖 4 使用者旅程地圖.....	10
圖 5 同理心地圖.....	11
圖 6 同理心地圖：想或感受.....	11
圖 7 同理心地圖：看到.....	12
圖 8 同理心地圖-聽到.....	12
圖 9 同理心地圖-做或說.....	13
圖 10 同理心地圖：痛點.....	13
圖 11 同理心地圖：獲得.....	14
圖 12 價值主張圖：定義問題.....	15
圖 13 感應書架.....	16
圖 14 逢甲大學圖書館 APP 模擬使用圖.....	16
圖 15 價值主張圖.....	17
圖 16 服務藍圖.....	18



1. 專案研究背景與研究動機

1.1 背景簡介

逢甲大學圖書館位在逢甲大學逢甲校區內，於民國 50 年逢甲大學創立時就已存在，一直到民國 90 年 12 月 24 日建立獨立建築，空間涵蓋地上四樓、地下兩樓。根據逢甲大學圖書館館藏統計，目前圖書館藏書包含紙本圖書-中文圖書 602,861 冊、外文圖書 171,569 冊，紙本期刊-中文現刊、外文現刊，電子資源-電子書、電子期刊、電子資料庫，非書資料-微縮片、視聽資料(以上統計截止至 106 年 7 月 31 日)，逢甲大學圖書館提供書籍借閱、閱覽區、電腦檢索、影印區、討論室、演講廳、視聽小間等多項服務。逢甲大學圖書館網站提供服務主要為讓使用者查詢書籍借閱相關資訊，也有電子書、展覽等活動資訊以供參考。根據逢甲大學圖書館的統計，進館次數有逐年下降的趨勢，借閱書籍人數也有下降趨勢，但線上資源的借閱以及使用人數有上升的趨勢(逢甲大學圖書館 2019)(逢甲大學讀者服務統計分析，圖 1)

讀者服務統計

學年度	進館人次	借書(含視聽資料及其他館藏)人次	圖書(和視聽資料及其他館藏)借閱冊數	線上及光碟資料庫(含電子書及電子期刊)檢索人次
97	1,240,167	198,820	464,650	1,507,103
98	1,221,800	202,651	447,820	1,561,657
99	1,125,262	173,781	408,814	1,748,910
100	1,118,894	158,936	382,951	1,873,898
101	1,006,663	154,027	330,076	1,888,130
102	881,564	122,629	283,892	1,599,766
103	832,356	126,457	288,690	1,739,350
104	839,471	109,660	251,959	1,858,732
105	631,215	76,043	167,930	2,350,628

資料統計時間：至 106 年 11 月 30 日止

圖 1 逢甲大學圖書館讀者服務統計

1.2 研究動機與目的

逢甲大學圖書館的重要功能之一便是提供逢甲大學學生以及教職員圖書借閱之服務。根據我們初步觀察，由於逢甲大學圖書館擁有大量館藏書籍，

而且學生眾多，在借閱過程上存在著一些問題，例如：借閱者不容易找到書籍所在、書目標示不清、書籍的藏量多也造成擺放雜亂等問題，另外還有新書購買速度漸慢。換言之，我們發現許多學生以及教職員在進入圖書館之後，時常會無法找到自己想借閱的書籍，或者即使找到書架的位置仍然無法找到顯示應該在書架上的書籍。這些問題造成使用者借閱的困擾，以至於降低了學生以及教職員借閱書籍的意願。本報告希望能透過服務設計的研究方法來探討逢甲大學圖書館的借閱服務問題，希望能藉由這次的研究來探討圖書館使用者借閱需求和期待，也期待能夠提供設計發想與解決方案。

2. 研究方法與發現

根據 Stickdom & Schneider(2012)對服務設計的定義，服務設計一向強調以人為本，從使用者的角度來研究完整服務流程，並發掘問題所在。服務設計是一個新興的產業領域，其宗旨在於透過有形、無形的媒介，創立完整、縝密的服務經歷；當運用在像是零售業、銀行業、交通運輸業、保健等產業時，能夠創造許多優勢。從實務面來看，服務設計是以提供使用者完整服務為目標，規劃出的系統與流程設計。這種跨領域的學問，必須結合許多設計技巧、管理與程序工程在內。服務是早已存在的東西，自古以來便以不同的型態存在，但真正經過設計的服務，必須納入瞭解使用者需求的新商業模式，並在社會上創造新的社經價值。服務設計是知識經濟中不可或缺的元素。逢甲大學圖書館服務對象以學生與教職員為主要對象，其中學生使用者數目眾多，因此我們以學生為對象，為了瞭解學生使用圖書館服務的過程，我們運用影隨法與訪談法，觀察與調查他們使用的流程與問題，接著運用脈絡調查法來歸納整理使用圖書館過程的情境。

2.1 問題探索方法：影隨法

在初期，我們追隨與觀察一位正要前往圖書館借閱書籍的學生(參見圖 2)，透過隱性追隨學生來觀察此學生在借閱書籍過程，藉由此方法初步了解學生使用者在借閱書籍過程所發生的問題與困難，以及他們所使用的解決方法。



圖 2 圖書館借閱的影隨法

2.2 問題探索方法：訪談法

配合觀察與影隨法，我們獲得初步的資料後，再運用訪談法來深入了解或修訂我們的觀察資料。根據我們初步觀察資料，在訪談之前先設計了以下主要的訪談問題：

- (1). 使用頻率：一個月大約去圖書館幾次？
- (2). 借閱方法：如何得知書目與找到書籍？
- (3). 遭遇問題：第一次借書時有遇到甚麼問題嗎？找書的過程有無遇到比較花時間的過程？
- (4). 遭遇問題：遇過找不到借閱的資源情況嗎？
- (5). 解決方式：一開始不知道書籍位置時怎麼做？

透過以上幾個訪談問題，我們詢問了三位正在圖書館借閱書籍的學生，經由訪問，我們得到以下結論：

- (1). 使用頻率：大約一個月會到圖書館借閱書籍兩次
- (2). 借閱方法：會藉由圖書館搜尋書籍的電腦查詢書本編碼，或者直接依分類尋找
- (3). 遭遇問題：如果不使用關鍵字查詢書籍，會花比較多時間查詢
- (4). 解決方式：當不知道位置時，會直接前往服務台詢問
- (5). 遭遇問題：第一次借書，完全找不到書，且書架的分類並不清楚
- (6). 遭遇問題：書籍有時會找不到，影片資源較常找不到。

2.3 研究發現與小結：脈絡調查法

藉由影隨法和訪談法，我們首先將其統整為以下脈絡調查表，藉此脈絡來分析借閱過程中所遭遇的人事地時空，描繪出情境，幫助我們進一步探索問題與發想方案。

使用者(誰)	脈絡		事(待完成任務)	
	人 (跟誰互動)	物 (透過何種物)	任務	滿足何種需求
• 逢甲大學學生		• 服務台人員、工讀生		
		• 逢甲大學圖書館館藏目錄 • 入口刷卡及刷門 • 書本編碼標籤 • 分類書架 • 借書機台	• 使用逢甲大學圖書館館藏目錄查詢編碼 • 前往逢甲大學圖書館 • 刷學生證進入圖書館 • 找到書架分類區域	• 求知慾 • 放鬆紓壓 • 自我增進 • 完成課業
		• 圖書館入口處 • 圖書館藏書區 • 圖書館櫃台 • 圖書館借書機台區	• 以編號找到書 • 借書 • 離開逢甲大學圖書館 • 還書	

圖 3 逢甲圖書館借閱服務的脈絡調查整理

使用脈絡調查，我們能清楚知道學生以及教職員在借閱書籍的過程有那些問題點需要解決。依據上圖(3)，我們可以發現學生使用圖書館借閱服務的待完成任務為查詢書籍編號以及借閱書籍，需求為得到想要的知識，自我增進，完成課業，同時也能放鬆紓壓。接著，我們透過人物誌、使用者流程地圖與同理心地圖來定義問題。

3. 問題定義與分析

3.1. 人物誌


服務設計是將設計過程，工具和技術應用於圍繞組織與其顧客之間關係的問題(Moffett, 2008)，服務設計是創建符號，工件，環境，流程和系統，以促進有意識的行動(Moffett, 2008)。服務設計主張以使用者為中心，從使用者角度來理解整體服務流程，為了表達主要使用者觀點，人物誌是一種生動陳述使用者觀點的方法。逢甲大學圖書館的借閱服務以教職員和學生為主要服務客群，本報告將客群重心置於人數眾多的學生。首先，我們將圖書館使用者區分為以下三類

- (1). 善用資源者：置物、吹冷氣、參觀展覽、聽演講、借討論室討論報告、影印資料、使用電腦、裝水
- (2). 打發時間者：空堂時間休息、消耗時間、安靜的氛圍、坐在沙發滑手機、隨便晃晃沒有目的、睡覺
- (3). 自我充實者：借書、借影片、找資料、讀書、上課、看書、看雜誌、看報紙

我們此次研究的主要客群我們選擇為善用資源和自我充實這類的族群，通常

此類主要客群為借閱書籍以及使用圖書館內的相關資源，這次服務設計之研究為書籍借閱的服務設計，因此我們選擇此族群。

我們選擇有意願並常使用圖書館借閱服務為主要使用客群，以下這位陳同學作為我們的人物誌目標客群：

人物誌特質	行為側寫
<p>陳同學(善用資源+自我充實)</p>  <p>(圖片來源：111 人力銀行)¹</p> <p>性別：女 年齡：20 歲 職業：學生 行為特質：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 幾乎每天都會去圖書館 2. 每周都會在圖書館借書 3. 空堂或空閒時間會去圖書館 4. 每天都很認真去上課 5. 上課很認真聽課抄筆記 6. 經常使用學校資源 <p>口頭禪：「努力是成功唯一的道路」</p>	<p>陳同學是個認真向上的學生，每天都會準時到學校上課，上課時也都很認真聽課和抄筆記，會做預習和複習，她每周都會在圖書館借閱書籍以及讀書，閒暇時間會在圖書館借影片來觀賞，有時也會和同學相約在圖書館討論室討論報告，有時會使用電腦來查詢資料以及製作報告，對她而言，圖書館是她平時最常去的地方</p>

3.2. 使用者流程地圖

接著，我們以此陳同學為使用者代表人物，結合前小節使用的觀察調查法，透過 Stickdom & Schneider (2012)所主張的服務設計五個準則：使用者中心、共同創造、循序性、實體呈現、全面考量來規劃。透過此五個準則，我們能夠準確地了解使用者的需求以及服務流程需要改善的地方，藉由以使用者為中心，和使用者共同創造，循序的將服務流程實體呈現，藉由此設計來做全面的考量。因此，我們從使用圖書館服務的服務前、服務中與服務後的循序流程，來說明人物誌陳同學使用圖書館借閱服務的整體過程，並製作使用者旅程地圖，幫助我們發現問題所在。

¹圖片-人物誌-陳同學 (2019/1/27)

<https://www.1111.com.tw/15sp/delicacy/discussTopic.asp?cat=delicacy&id=140423>

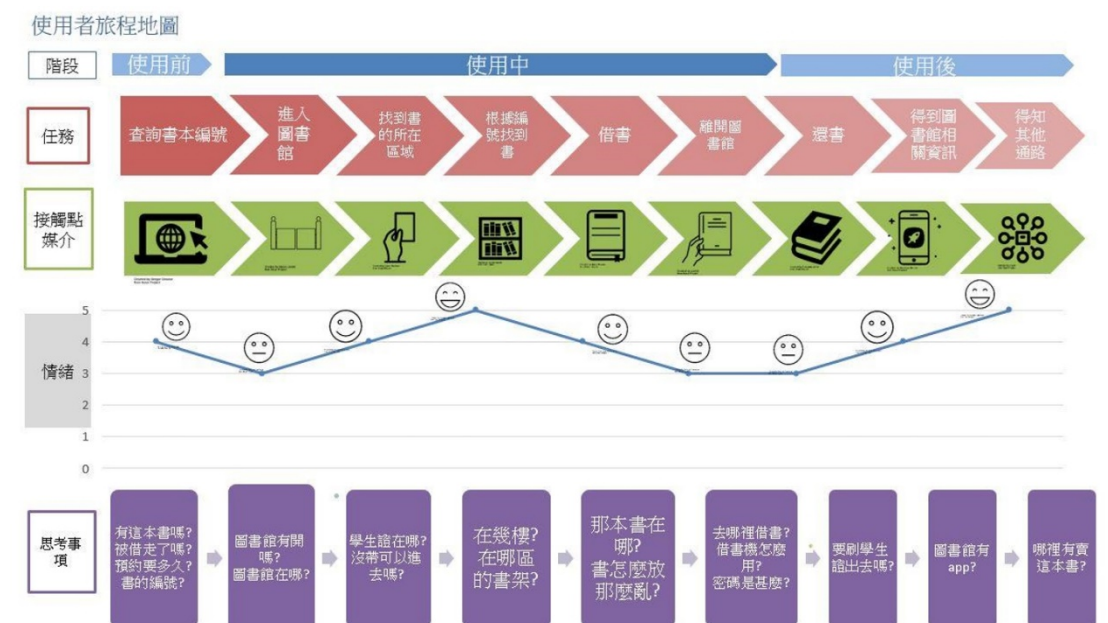


圖 4 使用者旅程地圖

使用顧客旅程地圖，將服務分為使用前、使用中、使用後，透過任務、接觸點、媒介來得知使用者在使用整個服務過程所遇到的問題，以及所產生的情緒變化，藉由使用者旅程地圖來清楚明白使用者使用整個服務所需要改善些問題。從上圖的使用者旅程地圖，我們可以從情緒點來看出借書過程中，當使用者發現無法找到欲借閱的書時，心情感受低落，當使用者得到想要的服務內容，會使他們情緒較為開心，透過使用者旅程地圖，能夠明白使用者在使用其服務時的情緒高低，同時我們也能明白此使用者在哪些服務上感受到不方便，了解使用者在使用其服務時的情緒，找到改善點，我們從這一點延伸，再運用同理心地圖來仔細觀察此情境。

3.3. 同理心地圖

在定義借閱書籍的問題情境後，我們藉由換位思考來明白目標族群的心理。我們從想或感覺、看到、聽到、做或說四方面來描述當下觀察的情境，最後再找出目標族群的痛點和獲得。

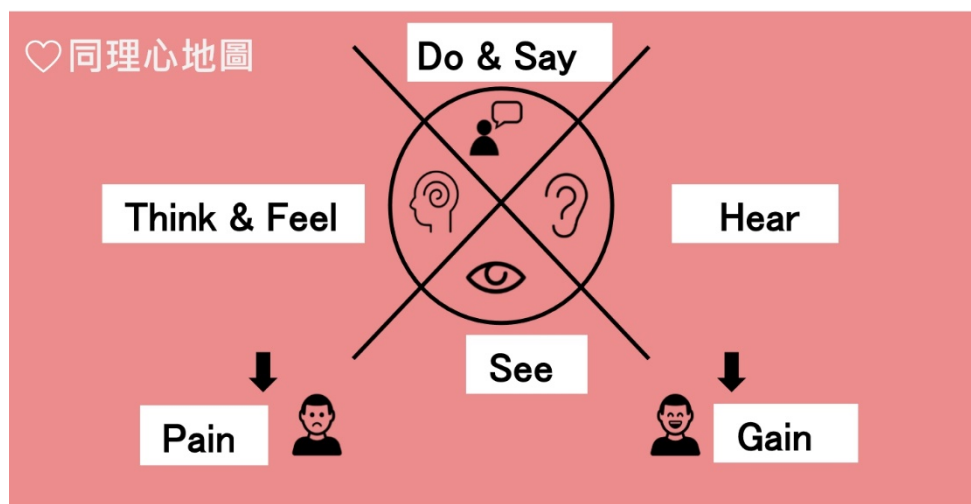


圖 5 同理心地圖

(1). 使用者想甚麼或感覺

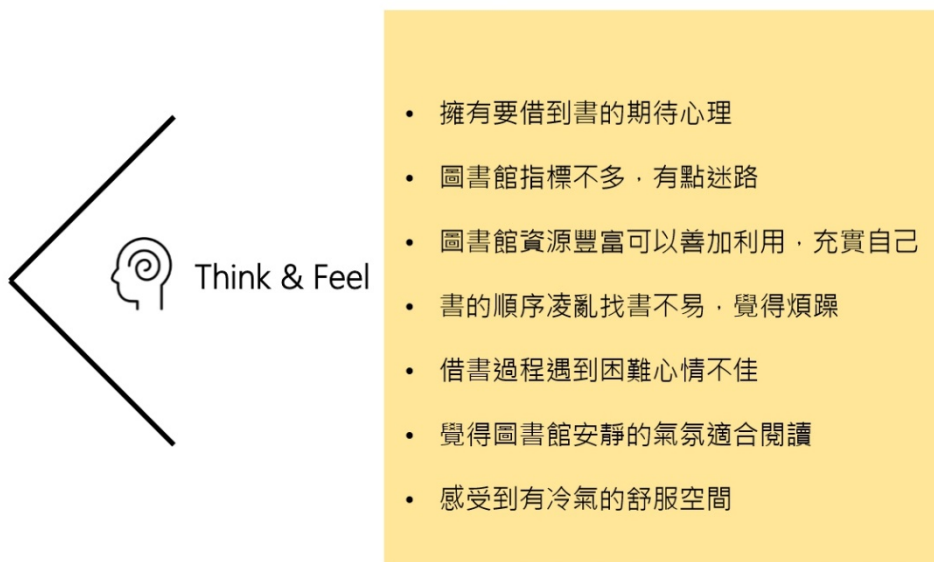
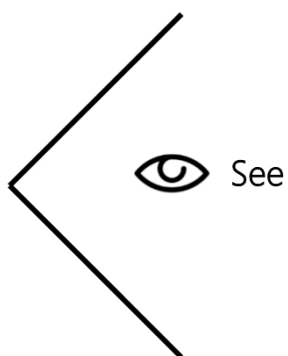


圖 6 同理心地圖：想或感受

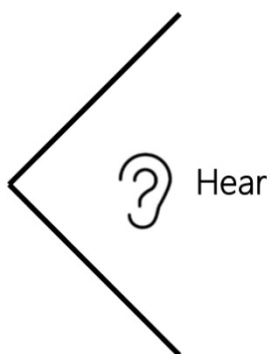
(2). 使用者看到什麼



- 閘門入口有人在翻找學生證
- 來回走動找書的同學
- 館員與工讀生在幫學生解決問題
- 排隊使用借書還書機台
- 使用圖書館各種資源的同學們
- 書架、屋桌、櫃台、借書還書機台

圖 7 同理心地圖：看到

(3). 使用者聽到什麼



- 進入圖書館時工讀生提醒學生要刷卡
- 聽說圖書館資源豐富
- 圖書排位好雜亂，書好難找
- 找不到書時詢問的對話
- 不會操作圖書館機台的求救對話
- 不理解圖書館資源借用流程
- 詢問的聲音

圖 8 同理心地圖-聽到

(4). 使用者做了或說了什麼

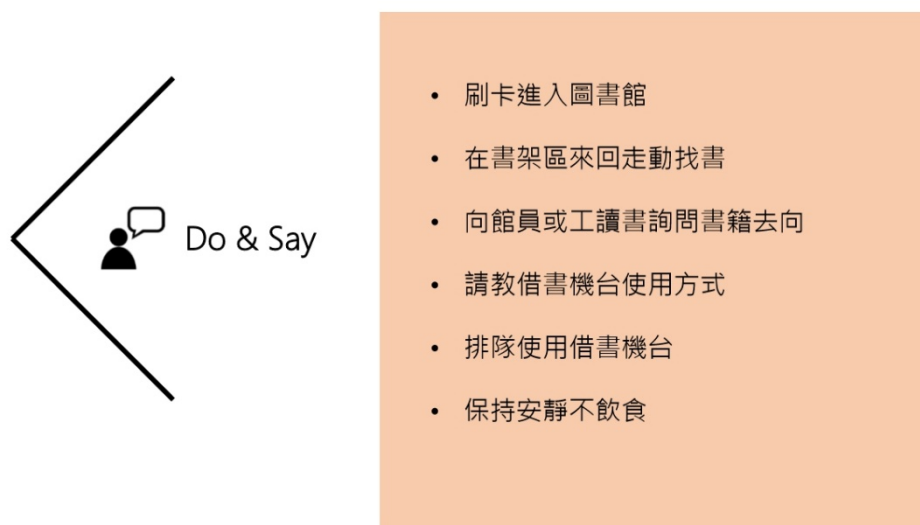


圖 9 同理心地圖-做或說

藉由以上幾個層面的發想，我們可以得知目標客群的痛點和獲得。

(5). 痛點:

- 忘記攜帶或沒有學生證時有點不便
- 書籍凌亂時，要花時間尋找書籍
- 書在館內卻找不到書
- 找不到工讀生詢問問題
- 櫃台人員態度不佳
- 借書機台不會操作



圖 10 同理心地圖：痛點

(6). 獲得

- 得到圖書館的藏書資源
- 找書遇到困難時立即得到幫助與回應
- 借到想要的書籍
- 增加自身閱讀學習欲望，擴增內涵
- 借書流程便利快速節省時間



圖 11 同理心地圖：獲得

3.4. 小結：定義問題與分析

藉由以上的研究，我們可以定義出此服務的問題所在，以及此服務的顯性位完成任務和隱性未完成任務。

在定義問題方面，有以下兩點：

- (1) 找不到書籍
- (2) 找書遇到困難時無法立即得到幫助與回應

藉由同理心地圖，我們將其歸納出兩點借閱者較容易遇到的問題，(1).找不到書籍，在借閱的過程中我們經常會在書架上無法看到我們想要借閱的書籍，例如：我們使用網站搜尋書籍位置，同時網站也顯示書籍在架上，但我們時常無法準確地找到。(2).借閱者在尋找書籍時，經常遇到問題，到卻無法及時得到回應，必須去服務櫃檯詢問老師，在人手不足的情況下，就無法及時得到回應。

藉由定義問題，我們可以得知此服務的顯性未完成任務和隱性未完成任務：

- (1) 顯性未完成任務：找不到想借的書籍
- (2) 隱性未完成任務：無法滿足求知慾

顯性未完成任務為找不到想借的書籍，此未完成任務為借閱者在圖書館服務上最容易遇到的服務問題，透過此任務能夠明白此服務的隱性未完成任務為：無法滿足求知慾，當借閱者無法找到想要借閱的書籍，就會無法滿足求知慾。

4. 設計發想與解決方案

4.1. 問題定義與解決方案：價值主張圖

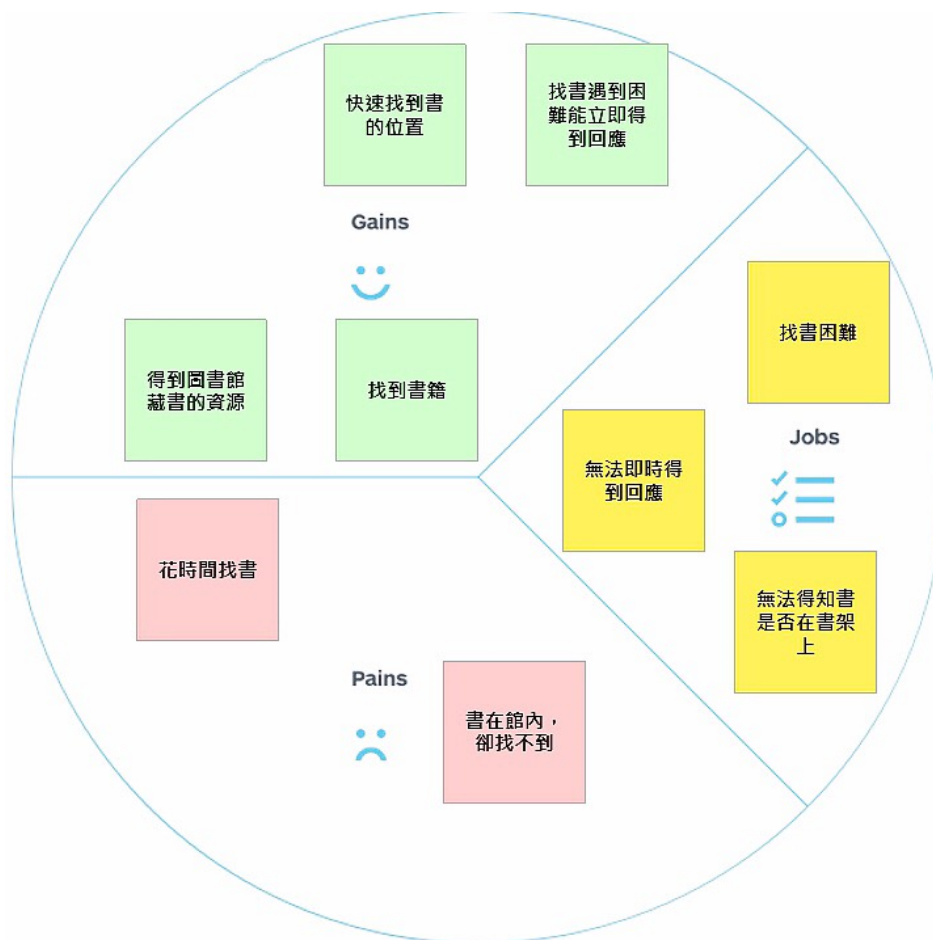


圖 12 價值主張圖：定義問題

- 未完成任務：找書困難、無法得到即時回應、無法得知書及是否在架上
- 痛點：花時間找書、書顯示在館內卻找不到
- 獲得：快速找到書的位置、得到立即回應、得到資源、找到書籍

藉由以上觀察與研究，此服務設計的問題點為找不到書籍以及遇到困難無法及時得到回應，透過初步團隊腦力激盪，我們嘗試以感應書架和逢甲大學圖書館 APP 來解決此問題。分述如下：

- (1). 感應書架：我們嘗試使用無人商店技術，來偵測書本是否在架上正確的位置，書本一旦被借閱或者正被圖書館內的閱讀者借閱時，我們將在逢甲大學 APP 程式中顯示不在架上，同時此感應書架也能記錄使用者的借閱習慣和紀錄。



圖 13 感應書架²

圖片來源：AMAZON GO

- (2). 逢甲大學圖書館 APP：此逢甲圖書館 APP 的功能為讓使用者可以操作此 APP 查詢書本的編碼和所在位置，同時可以開啟是室內定位系統功能，APP 將會導航你到正確的書架位置，此 APP 也會根據你的借閱紀錄來推薦相關書籍和電子書資訊，同時也會推送最新書籍、展覽等資訊。

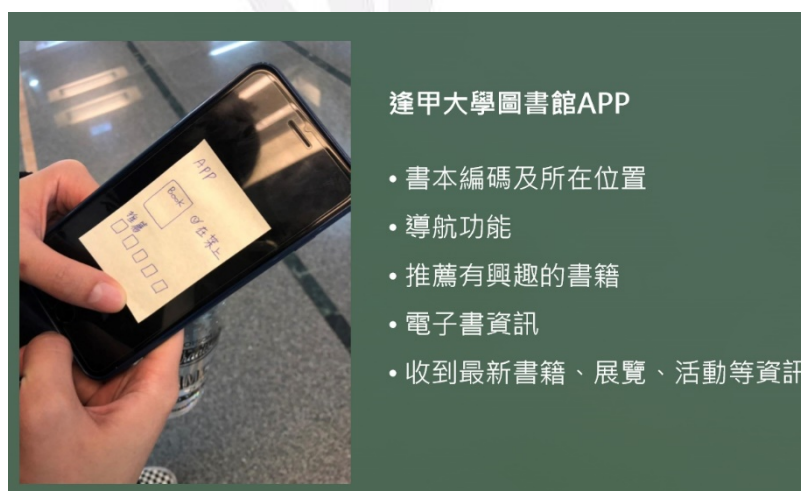


圖 14 逢甲大學圖書館 APP 模擬使用圖

從以上系統與 App 的發想，我們完成價值主張圖，價值主張圖協助

² 圖片-無人商店技術，Amazon.com (2019/1/27)

<http://www.bayvoice.net/b5/news/bayarea/2018/10/22/879245.htm%E5%8A%A0%E5%B7%9E%E9%A6%96%E5%AE%B6%E4%BA%9E%E9%A6%AC%E9%81%9Cgo%E5%95%86%E5%BA%97%E5%B0%87%E5%9C%A8%E8%88%8A%E9%87%91%E5%B1%B1%E9%96%8B%E6%A5%AD.html>

分析者從使用者的痛點和需求出發，表達服務設計者所提供解決方案，同時檢視此解決方案是否真正有價值所在，是否符合使用者的需求。

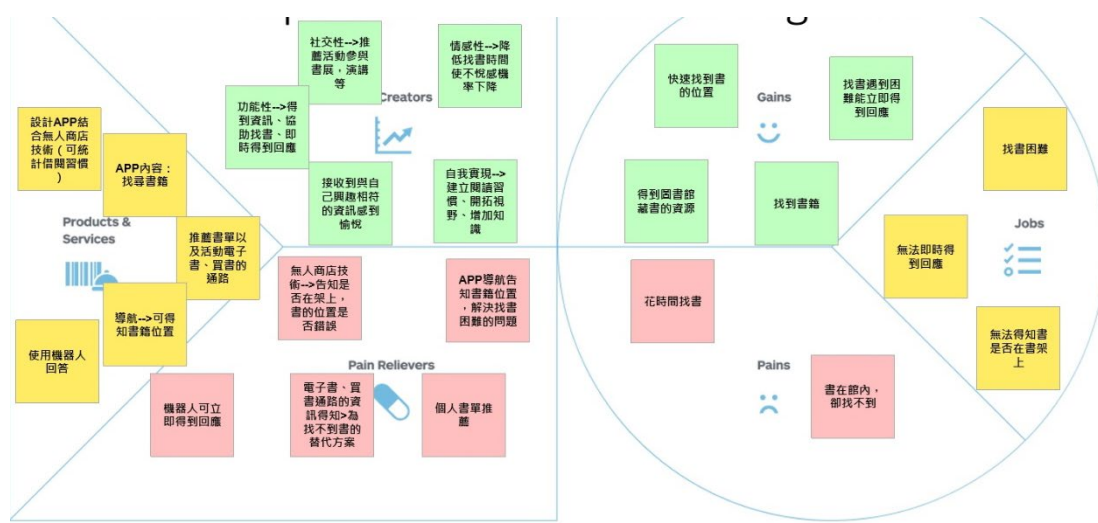


圖 15 價值主張圖

從上方的價值主張圖中，我們結論出

- (1). 產品/服務(提供何種服務)：設計逢甲大學圖書館 APP 結合無人商店技術
- (2). 解決問題：第一、無人商店技術可以得書籍位置；第二、APP 提供多種功能：導航功能、線上機器人回應問題、電子書、個人書單推薦、得知最新相關資訊
- (3). 使用者所獲得的功能：
 - 功能性：得到資訊，立即回應
 - 社交性：參與推薦的活動、演講
 - 情感性：降低找書時間，藉由降低找書時間，來提升借閱者願意前往逢甲圖書館借閱的意願，同時也能提升借閱者的心情，讓借閱者在尋找書籍的過程能夠更加順利。
 - 自我實現：建立閱讀習慣，增加知識，提高求知慾

4.2. 服務藍圖

服務藍圖是一張以正確描繪服務系統的圖案或地圖，可以有系統的指出可能犯錯的點，進而加以防範與改進。(myMKC 管理知識中心 2013)

接著，我們運用服務藍圖將此圖書館借閱的解決方案呈現出來。服務藍圖幫助我們了解此解決方案的整體要素與關係，詳細拆解服務傳遞過程，並將每一階段合理的步驟化，描繪服務過程中的工作、工作執行方式和顧客經歷，將服務的情境、服務提供的接觸點、服務提供的人員以及後勤支

援等，以地圖或圖案的方式呈現，是完善服務設計、服務品質與服務創新的最佳工具。藉由服務藍圖，我們可以清楚明白整個服務設計的過程。顧客行動、具體實證、後台、支援系統，都能在服務藍圖清楚得知，也能夠明白此服務設計是否符合使用者需求。

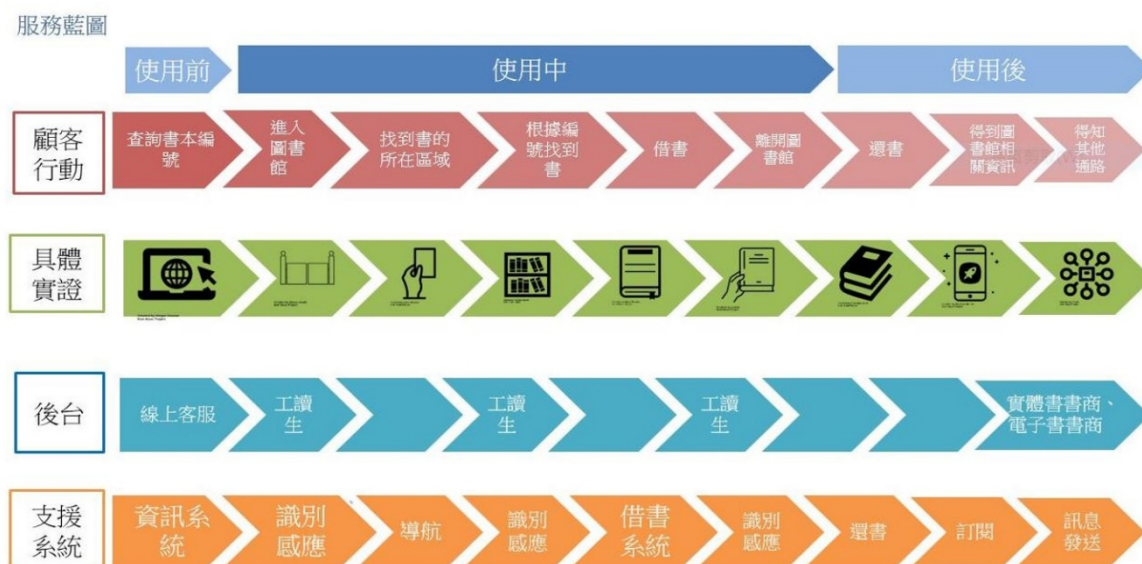


圖 16 服務藍圖

4.1. 模擬情境

最後，我再藉由模擬情境將此服務設計以情境具體呈現，從中再發現問題，予以修正。



		
4. 開啟導航	5. 利用導航，找到書架位置	6. 找到書籍

	
7. 使用借書系統借閱書籍	8. 收到相關最新資訊以及活動宣傳、電子書資訊

5. 結論

最後，我們運用 ATONE 來做為本專題服務設計報告的結論，總結針對圖書館的借閱服務與其他服務，我們的服務設計方案，牽涉那些人參與、運用何種工具與提供何種特別的體驗，AT-ONE 由 Simon Clatworthy 提出，Clatwothy 是挪威奧斯陸建築與設計學院(AHO)的互動設計教授，也是國際知名的服務設計專家(廖啟旭 2013)。A 是 Actor(參與者)，T 是 Touch-point(接觸點)，O 是 Offerings(服務產品)，N 是 Needs(需求)，E 則是

Experience(體驗)，這五者構成一個整體作為，故稱 AT-ONE。AT-ONE 就是所有參與者在價值網路中合作，協調並開發使用者和服務本身的接觸點，設計出內嵌品牌精神的服務產品，滿足客戶真正的渴望與需求，針對使用者在使用此服務時會產生的體驗進行設計。透過 ATONE 設計者能夠知道設計方案是否符合使用者需求，使用 ATONE 在我們所研究的逢甲大學圖書館借閱的服務設計上，我們將會得知相關使用者以及其中的利害關係人，同時我們能夠清楚明白使用者的需求，來檢視我們所設計的感應書架以及逢甲大學圖書館 APP 是否符合使用者-逢甲師生的使用需求。藉由此舉，讓我們的服務流程更透明清楚，同時也能在使用者使用之前做最後的檢視。

- (1). A(actors)：借閱者、圖書館員、書籍廠商、借書系統、APP 設計師、感應書架硬體和軟體設計師、逢甲大學圖書館
- (2). T(touchpoints)：APP、手機
- (3). O(offering)：找書、獲得資訊
- (4). N(needs)：快速找到書、獲得更多資訊
- (5). E(experience)：使用 APP 讓服務個人化、隨時隨地解決對書本的需求

藉由以上的 ATONE，我們清楚知道逢甲大學圖書館借閱的服務設計，在我們的解決方案中，我們所使用到感應書架(無人商店技術)和 APP 的設立，其中所需要參與的相關人員，同時也再次地將使用者的需求點和痛點更加釐清，在我們的設計方案中清楚地將使用者所碰到服務問題在兩項解決方案中優化，透過感應書架以及逢甲大學 APP 的設立，讓使用者更快地能夠得到想要的服務，也將服務個人化，能夠透過此解決方案將獲得點充分的得到。但此服務設計同時也存在著一些隱憂，包括感應書架的成本過高問題，以及逢甲大學圖書館的實際情況，並沒有做到詳細評估，另外 APP 能否讓使用者得到最大效益也是個需要評估的問題。透過 ATONE 能夠將解決方案的各項資訊列出，同時讓設計者做最後的顯示。

6. 參考文獻

逢甲大學圖書館網站，

http://web.lib.fcu.edu.tw/library/about_library/about_library.html (瀏覽日期：
2019/1/27)

逢甲大學圖書館網站，

http://web.lib.fcu.edu.tw/library/about_library/library_statistics.html(瀏覽日期：
2019/1/27)

廖啟旭(2013)，〈了解脈絡才能互動設計〉，不用數字的研究。

https://reswithoutnumbers.blogspot.com/2013/10/blog-post_10.html (瀏覽日期：
2019/1/27)

myMKC 管理知識中心，<https://mymkc.com/article/content/21446> (瀏覽日期：
2019/1/27)

Stickdorn, Marc & Schneider, Jakob (2012). *THIS IS SERVICE DESIGN THINKING: BASICS, TOOLS, CASES*. US: John Wiley & Sons Inc.

Fontejn, Marc (2014). 'One line of Service Design – the list', *31Volts Blog*,

<http://www.31volts.com/2008/03/one-line-of-service-design-the-list/> (2019/2/3)

Jack Moffett (2008). One Line of Service Design , *DesignADay*

<http://designaday.tumblr.com/post/34773965/one-line-of-service-design>
(2019/2/3)