

我想要
汲取他人智慧
通过日常
观察和学习



人物观察

参与水平

受启发于
Lovlie L., Reason B., Polaine A. (2013) 《服务设计：从洞察到实施》第54页到57页。Rosenfeld Media



需要同事/同级对话，安排交流时间，
可能需要一天以上时间通力完成。

这是什么 以及我为什么 需要它？

观察是指——变成别人的影子。观察某一人物、或组织，观察他们的日常生活，或围绕他们的日常工作，有助于了解他们所处的环境。同时，帮你审视自身，了解环境细节，这能影响你个人的行为和动机。

在项目初期，经常做观察练习，有助于熟悉具体行动和人群。人们日常生活是习惯性的，很多问题并不明显——有时观察日常能够揭示隐藏内容，可以发现核心问题甚至其解决方案。这不仅给人启发，还能了解你的工作影响核心所在。

? 如何使用

观察需要做出许多选择——不仅是观察对象，还有何时观察以及如何积极融入。同时，需要思考你寻找的事物以及你的记录方式。关键是准备——平衡需要整理的事物，同时接受超出预计部分。这个工具包括快查清单和记录表格。

这个表格记录一些你在观察时需要记录的事情。不要害怕尝试——无论是悄悄观察还是积极融入，都要根据你的处境判断。为每一位观察者填写表格。同样，让你的团队也这样做。这能系统地对比你和你的团队对不同参与者的观察。

你的发现取决于你的项目焦点。这可以是人物、地点或生活方式。敬请随意根据需求更改表格内容——这里提供的样本仅是激发创意的案例。

如果想要密切观察，征求同意想必更好。当然，远处观察何尝不可。这要看特定环境或文化社会规范。请尊重他人的个人空间，确保他人方便。不能打扰他人日常生活。

何时何地

何人

关键发现

喜好

厌恶

习惯

活动

物体

空间

我想要汲取他人智慧
通过日常观察和学习

何时何地

地点:

日期:

时间:

何人

观察者:

年龄:

性别:

观察原因:

关键发现

喜好

例如: 观察个人偏好

厌恶

例如: 观察特别关注

习惯

例如: 观察现有日常行为

活动

例如: 观察情境行动

物体

例如: 观察使用特定物品

空间

例如: 观察环境影响