

THE JOURNEY AS A STORY

elements (元素)

1. 人 (人物) PERSONA
2. 景 (場景) CONTEXT
3. 物 (物件) ARTEFACTS
4. 用 (用途) TASKS TO DO

structure(結構)

1. 起 (背景) BACKGROUND
2. 承 (問題) PROBLEM
3. 轉 (轉變) CHANGE
4. 合 (完成) RESOLUTION

資料來源---劇本導引:

資訊時代產品與服務設計新法

作者余德彰, 林文綺, 王介丘

Journey Map (歷程圖)

功用: 有助了解用戶的故事。

參考資料來源: Designthinker Academy

有助描繪用戶的故事，以人景物用的故事元素、起承轉合的故事結構，更好地理解目標對象的需求，如何在故事中呈現，並尋找機會，解決問題。

	起	承	轉	合
人物				
場景				
物件				
用途				

CUSTOMER JOURNEY MAPPING

EMOTIONAL STATUS OF PERSONA



Name _____
Profile _____
Behaviour _____

<p>+</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>-</p> <p>Explain Emotions</p>			<p>+</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>-</p>
--	--	--	--

CONTEXT

--	--	--	--

WHAT TASK IS PERSONA TRYING TO DO?

--	--	--	--

ARTIFACT

--	--	--	--