

ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITA' DI BOLOGNA

SCUOLA DI ARCHITETTURA E INGEGNERIA

Corso di laurea in

Advanced Design di Servizio

TITOLO DELLA TESI

Analisi sulla progettazione e pianificazione del servizio di Homestay rurale in

Cina - Un studio nel villaggio di Chenjia, Taizhou

Tesi di laurea in

Service Design e Urbanistica

Relatrice:

prof.ssa Valentina Gianfrate

Correlatore:

prof.ssa Shuxiang Yuan

Presentato da:

Li Cao

Indice

Capitolo I – Introduzione

Capitolo II - Service Design

2.1 Il Service Design

2.1.1 L'origine del service design

2.1.2 Il concetto del service design

2.1.3 I principi del service design

2.1.4 Stato di ricerca del service design

2.2 Il Design Thinking del Service Design

2.2.1 La differenza tra il service design, il user-experience design e il product design

2.2.2 Il service design thinking: people-oriented

2.2.3 Il service design thinking: Incentrato sull'attività

2.3 Il processo generale del service design

2.3.1 Il design concept of Double Diamond

2.3.2 Il processo di design basato sulla modalità Double Diamond

Capitolo III - Il Homestay Design in modo tradizionale

3.1 Il concetto del Homestay

3.2 Lo sviluppo del Homestay in Cina

3.3 Il Homestay Design in modo tradizionale

3.3.1 Il Homestay Design in modo tradizionale: I Principi e problemi del Homestay Design

3.3.1.1 Il Homestay design è diverso dal design dell'hotel

3.3.1.2 Le Probleme nel Homestay Design in modo tradizionale

3.3.2 Il Homestay Design in modo tradizionale: Perché aggiungere a Service Design Concept

3.3.3 Il sommario

Capitolo IV - Pratica di progettazione del servizio

4.1 Analisi dello status quo locale

4.1.1 Posizione geografica

4.1.2 Fattori di sviluppo

4.2 Obiettivi di progetto

4.3 Service Design del villaggio di Chenjia

4.3.1 Punti attrattivi

4.3.2 Schema del servizio

4.3.3 Comunicazione dell'utente

4.3.4 Esperienza di servizio

4.3.5 Piano di profitto

Capitolo V - Conclusioni e prospettive della ricerca

Elenco dei figure supplementato

Bibliografia

Ringraziamenti

Elenco dei figure

Figure 1, Double-Diamond Design Process Model	12
Figure 2, Circulate the flow chart and the Current flow chart	17
Figure 3, A survey of the scale structure of China's accommodation industry in 2004	20
Figure 4, Double-Diamond Design Process Mode(the design steps are finely adjusted)	25
Figure5-6,The location and the situation of the Homestay	27
Figure 7-8, Paesaggio del Chenjia	28
Figure 9, Fattori di sviluppo	29
Figure 10, Mappa del servizio	34

Elenco dei figure supplementato

Figure 11, Personas	41
Figure 12, Stakeholders e il più importante Stakeholders	42
Figure 13, Blueprint	43
Figure 14, Mappa del Customer Journey Map1-2	43-45

1.Introduzione

Lo sviluppo della tecnologia dell'informazione ha portato il tenore di vita materiale delle persone in una nuova era. Quello che segue è un lavoro pesante e una pressione di studio. Pertanto, sempre più persone iniziano a perseguire la ricchezza e il rilassamento del mondo spirituale. Nei paesi sviluppati come l'Europa e l'America, il governo ha interferito con i giorni festivi per molto tempo, sperando che ogni famiglia possa uscire per giocare e rilassarsi durante le vacanze. Da allora, lo slancio di sviluppo del turismo è diventato sempre più feroce.

In Cina, dopo la riforma e l'apertura, il divario tra aree urbane e rurali si è gradualmente ridotto e lo sviluppo di strutture di supporto nelle città e la riforma della cultura e dell'istruzione hanno anche portato opportunità di rivitalizzazione rurale. Inoltre, continua il boom delle famiglie ospitanti in Cina, soprattutto quelle rurali supportate dalla strategia di rivitalizzazione rurale, che forniscono alle persone un buon posto per recuperare.

Mentre il grande ambiente promuove lo sviluppo dell'industria del Homestay (il soggiorno in famiglia o b & b), il tradizionale processo di progettazione del Homestay deve essere costantemente aggiornato. In questo documento, viene proposto un sistema completo e sistematico di progettazione di alloggi in famiglia, che combina il concetto di design del servizio (orientato alle persone, centrato sull'attività) e prende il modello a doppio diamante come base del processo di progettazione, e viene messo in pratica in la progettazione di alloggi rurali nel villaggio di Chenjia.

L'articolo sottolinea che il pensiero di progettazione del servizio attraversa l'intero processo di progettazione. In casi reali, la progettazione del servizio non solo può trovare problemi in modo più pertinente, ma anche risolverli in modo efficiente in combinazione con altri concetti di progettazione.

Il pensiero progettuale "centrato sull'attività" è un supplemento al pensiero progettuale "orientato alle persone".

"People-oriented" è l'elemento di pensiero progettuale ricercato da molti designer nell'attuale concetto di design. Tuttavia, la maggior parte dei progettisti si concentra solo sugli utenti, ignorando i sentimenti degli altri partecipanti all'intero processo di progettazione, il che impedisce ai risultati dell'operazione effettiva di raggiungere i risultati attesi. L'articolo integra gli elementi che dovrebbe avere il concetto di design orientato alle persone.

"Activity-centered" si basa sul fatto che i progettisti non possono trattare solo con un singolo utente, ma devono prestare attenzione all'operazione per soddisfare le esigenze dei diversi utenti. Lo scopo è ottenere il risultato del progetto, risolvere il problema e applicarlo alla maggior parte delle persone.

2, progettazione del servizio in famiglia

2.1 *Il concetto e il fulcro del design del servizio*

2.1.1 *Origine del design del servizio*

La parola design del servizio è apparsa per la prima volta nello scienziato americano G.Lynn Shostack. Nel 1982, "How to Design a Service" è stato presentato in European Marketing Journal. Ha sottolineato che dovremmo concentrarci sul "servizio" e pianificare attraverso il "design". [1]

È solo nel 2008 che il concetto di "service design" nel campo del design è diventato più chiaro. Il Design Dictionary, pubblicato sotto gli auspici del Board of International Research in Design, lo definisce "service design" per impostare la funzione e la formazione del servizio dal punto di vista del cliente. Il suo obiettivo è garantire che l'interfaccia del servizio sia ciò che i clienti si sentono utili e desiderano; Allo stesso tempo, i fornitori di servizi si sentono efficaci, efficienti e riconoscibili.[2]

Nel campo del design, la proposta formale del design di servizio ha avuto origine dal famoso lavoro Total Design di Hollins et al, nel 1991. Il design del servizio si è evoluto sulla base del design interattivo e, combinato con la conoscenza di diversi campi professionali come il design del prodotto, l'etnografia, la gestione dei servizi e il sistema informativo, si è evoluto in un metodo di ricerca interdisciplinare e completo. [4]

[1] G.Lynnshostack, "How to design a service", European Journal of Marketing, Vol.16, No.1(1982):4963.

[2] Erlhoff Michael and Tim Marshall, "Design Dictionary: Perspectives on Design Terminology, Boston, MA: Birkhauser. 2008, p.355.

[3] Hollins G, Hollins B. "Total design": managing the design process in the service sector[M]. London, UK: Pitman, 1991.

[4] Patricio L, FISK R.P. "Creating New Service"[J]. 装饰, 2018(4):74-76.

2.1.2 *Concetto di progettazione del servizio*

In quanto metodo di progettazione incentrato sull'utente, collaborativo e integrato, il design dei servizi migliora e innova i servizi esistenti. ^[5] L'obiettivo è creare un'esperienza utente integrata, riservata e indimenticabile. ^[6] La progettazione del servizio adotta metodi e pensiero progettuale, innova e sviluppa servizi, attribuisce importanza al processo di servizio, integra, pianifica e progetta elementi di entità e non entità, organizza ragionevolmente le risorse materiali, la tecnologia delle apparecchiature e le parti interessate e adotta piani efficaci per completare compiti stabiliti. ^[7] L'accento è posto sulla creazione e la risoluzione congiunta dei problemi e sulla creazione di valore del servizio nel processo di continua esplorazione e iterazione.

2.1.3 *Principi di progettazione del servizio*

Nel 2011, gli esperti di service design Max Dick Donne e Jacques Schneider hanno pubblicato l'autorevole libro "Thinking of Service Design", che si chiama "Bibbia" nel campo del service design, gettando solide basi per la teoria del service design per orientarsi verso il professionista discipline. Il Service Design Thinking riassume cinque principi del service design: primo, centrato sul cliente. I servizi dovrebbero esaminare i problemi dal punto di vista degli utenti. In secondo luogo, operatori, utenti e designer partecipano alla progettazione del progetto. Il terzo è visualizzare il processo del servizio e mostrare tutti i collegamenti del design del servizio. Quarto, il processo di servizio è trasparente, il che rende più facile per gli utenti comprendere e

^[5] Blomkvist.M.J,Ostrom A L,Morgan F N,“Service design research:yesterday,today and tomorrow”[M],Amsterdam:BIS Publishers,2010;308-315.

^[6] Bitner.M J,Ostrom A L, Morgan F N,“Service blueprinting:a practical technique for Service innovation”[J].California Mangement Review 2008,50(3),66-94.

^[7] Xin xiangyang, Wangxi, “Co-creation in service design and uncertainty of service experience” 《服务设计中的共同创造和服务体验的不确定性》 [J].装饰,2019:421-451.

scoprire i servizi invisibili. Quinto, afferrare la situazione generale, pensare da diverse angolazioni e considerare sistematicamente la complessità dei processi di servizio. Nel panorama di Homestay, i designer devono usare il design pensare, esigenze dei turisti e progettare insieme a turisti, operatori e personale di servizio nel processo di progettazione. I progettisti dovrebbero considerare la complessità del processo di servizio da più angolazioni e combinare i metodi tradizionali di progettazione del paesaggio per promuovere l'ulteriore sviluppo dell'industria del paesaggio in famiglia.

2.1.4 Stato della ricerca della progettazione del servizio

Il design del servizio mira a innovare il design nel servizio, il "servizio" è un'attività fornita da un gruppo a un altro, il servizio è invisibile e la sua generazione può o non può essere correlata a prodotti fisici. [9] Zeithaml [10] e altri ritengono che i servizi abbiano quattro caratteristiche: immaterialità, eterogeneità, indivisibilità e deperibilità. Con lo sviluppo della scienza e della tecnologia e la crescente complessità dei servizi, le caratteristiche dell'IHIP non possono più coprire tutti i servizi al giorno d'oggi, Vargo [11] e altri ritengono che i servizi consentano a un individuo di fornire le proprie capacità, conoscenze o abilità specifiche a un altro individuo attraverso azioni o processi e renderlo vantaggioso o valorizzato. Il design dei servizi combina etnografia e metodi di ricerca degli utenti, analizza l'interazione tra persone, prodotti e servizi nel processo e può trasformare il contatto con il servizio e l'esperienza dell'utente in punti di opportunità di progettazione.

[8] Quoted from Wei tiangan, Dong bohua, "The Application of Service Design Thinking in the Landscape Design of Homestay under the Background of Tourism"《旅游背景下服务设计思维在民宿景观设计中的应用》, Shaanxi University of Science and Technology.

[9] LUO S J.FU Y T, PEKKA K.A "Preliminary Study of Perceptual Matching for Evaluating Bottle.Design"[J].International Journal of Industrial Ergonomics,2012.,42(2):219-232.

[10] Luo shijian,Hu yi,"Model Innovation Driven by Service Design"《服务设计驱动下的模式创新》[J],包装工程,2015,36(12):1-4.

[11] Wang guosheng,Service design innovation"《服务设计与创新》[J], Beijing China Architecture&Building Press,2015.

Luo Shijian^[12] e altri dividono il design del servizio in tre livelli in base al graduale progresso del livello emotivo, che sono il livello di ontologia (le caratteristiche e gli attributi originali del servizio), il livello di comportamento (interazione uomo-computer, funzionamento funzionale e usabilità) e livello di valore (valore emotivo, valore sociale e valore di co-creazione). Clatworthy^[13] ritiene che il design del servizio includa cinque elementi di base: l'utente(attore, insieme di tutti gli stakeholder nel servizio), touch point, offerta, bisogno ed esperienza. Tra questi, l'interazione tra utenti e fornitori di servizi è chiamata incontri di servizio e i nodi di incontri di servizio sono punti di contatto di servizio e l'esperienza dell'utente dipende principalmente da questi punti di contatto che attraversano l'interazione di servizio. Steen^[14] et al, hanno sottolineato che il co-design può stabilire relazioni amichevoli e armoniose tra le parti interessate, eseguire la pianificazione dei servizi con un pensiero progettuale globale, garantire la trasmissione regolare di servizi specifici e intenzioni di progettazione da parte delle parti interessate in un'esperienza di servizio rigorosa e completa. Quando SD agisce sul sistema, Junginger^[15] et al, pensano che la progettazione del servizio aiuti a promuovere il cambiamento organizzativo, dall'interfaccia del servizio specifico al valore organizzativo complessivo. Biley^[16] ritiene che la progettazione dei servizi per le organizzazioni favorisca lo sviluppo sostenibile e il trasferimento di valore "incentrato sulle persone". Quando l'SD gioca un ruolo nell'innovazione sociale, Boyle^[17] ha sottolineato che la creazione di un

[12] CHA Shan, "Service Design Dairy" 《服务设计微日记》 [M].Publishing House of Electronics Industry,2015.

[13] CHA Shan, "Service Design Dairy2" 《服务设计微日记 2》 [M].Publishing House of Electronics Industry,2017.

[14] Chu xiaodong,Chu xueman,Peng yujie, "Research on service products from "beauty of creation" to "change of art"" 《从“造物之美”到“造艺之变”的服务产品研究》 [J].包装工程,2017,38(10):37-41.

[15] Edward T H, "The Silent Language"[M].New York:Anchor Press,1973.

[16] Alves R,Nunes N J. "Towards a Taxonomy of Service Design Methods and Tools." [C].International Conference on Exploring Services Science,2013:215-229.

[17] Pan Y. "Heading toward Artificial Intelligence 2.0" [J],Engineering,2016,2(4):409-413.

buon social network è un prerequisito importante per il successo di un modello di servizio. Kimbell ritiene che la progettazione del servizio possa promuovere la struttura sociale composta da personale, prodotti fisici e tecnologia e generare nuovo valore.^[18]

2.2 Design thinking del service design

2.2.1 La differenza tra progettazione del servizio e progettazione dell'esperienza utente e progettazione del prodotto

Progettazione dell'esperienza utente (UX)

L'esperienza è la sensazione intuitiva portata da ciò che le persone fanno in uno spazio. La società odierna sta entrando nell'era dell'economia dell'esperienza. I designer vogliono rompere la testa e vogliono sempre sorprendere i clienti superando le loro aspettative. Lascia che il senso d'uso dell'utente risuoni con l'effetto presentato dal prodotto. Pertanto, i designer prestano attenzione a impressionare i consumatori nel design dei dettagli. Quindi, i designer regolano l'effetto del prodotto in base al feedback costante dei consumatori.

Progettazione del servizio

Il design del servizio non è uguale al design dell'esperienza utente. L'obiettivo principale della progettazione dell'esperienza utente sono gli utenti. Nel processo di progettazione, gli utenti sono il centro per costruire un modello di servizio. Il design del servizio prende "le persone" come centro, il che significa che non solo gli utenti sono considerati, ma "tutti gli stakeholder" come centro di ricerca. Va detto che la progettazione del servizio include la progettazione dell'esperienza utente, che

^[18] Manzini E "Design, When everybody Designs an Introduction to Design for Social Innovation[M].Massachusetts:MIT Press,2015.

considera le parti interessate più complete. Pertanto, si può affermare che esiste un'intersezione tra i due o che il design dell'esperienza utente è incluso nel sistema di progettazione dei servizi, che è un collegamento importante del sistema di progettazione dei servizi.

Design del prodotto

Al giorno d'oggi, il design del prodotto ha ricevuto una notevole attenzione e la ricerca sul design dei servizi è ancora agli inizi. Di conseguenza, la comprensione del design del servizio è molto inferiore a quella del design del prodotto.

Il design del prodotto è facile da organizzare in concorsi, ma alcuni prodotti mostrano solo il fascino del loro aspetto, che potrebbe non essere affatto pratico. Pertanto, l'aspetto del prodotto è il fulcro dell'attività.

Il design del servizio non è attraente come il design del prodotto e, in molti casi, non si vede nulla. Il design dei servizi riguarda il processo, il che significa che devono essere analizzati in azione. ^[19]

C'è una mancanza di design del servizio nel design tradizionale in famiglia

Nel processo del design Homestay tradizionale, quando i designer ottengono il design Homestay, prendono in considerazione quasi solo la decorazione e l'arredamento degli interni, la decorazione esterna e la sistemazione ecologica. La partizione e la disposizione di questi ambienti interni ed esterni agiranno tutti sui clienti. Se vengono considerati solo gli utenti, la direzione del progetto devierà. Poiché Homestay non è un'app, consideriamo solo se l'esperienza dell'utente è buona o meno e il miglioramento è unidirezionale e incompleto.

Il design thinking del service design è quello di completare la limitazione del "solo prestare attenzione all'esperienza dell'utente", che non può migliorare il valore

[19] Donald Arthur Norman, “The design of Everyday Things” 设计心理学, Chapter 6, design thinking, [M] 2015.10

commerciale dei prodotti in modo a tutto tondo. E mostrando "prodotti invisibili" come forma di espressione.

Il signor Wang Guosheng ha menzionato in "Maestri del design del servizio che dicono": il pensiero del design del servizio trascende il pensiero del design moderno classico sin dal Bauhaus, e ha la comprensione dell'essenza del design e dell'innovazione: valorizzare l'innovazione per riflettere lo sviluppo sostenibile dei gruppi umani; Il service design thinking trascende la tradizionale divisione delle discipline di design, prende come guida il valore del service design e promuove l'intersezione e l'integrazione di categorie di design come prodotti, interazione delle informazioni e ambiente; Ancora più importante, con il rapido sviluppo della tecnologia dell'informazione e della rete, il pensiero progettuale e la modalità di innovazione hanno superato la modalità di pensiero nell'era dell'economia manifatturiera e hanno iniziato ad approfondire la gestione industriale, che influenza direttamente il pensiero strategico delle organizzazioni aziendali e persino processo decisionale in materia di servizi e innovazione delle agenzie governative. ^[20]

2.2.2 Pensiero del design del servizio: orientato alle persone

Nel processo di progettazione di Homestay, il motivo per cui "gestione operativa e servizio" dovrebbe essere considerato prima nella pianificazione del design è di considerare pienamente le parti interessate e raggiungere veramente lo scopo di progettazione di "people-oriented". Il contenuto del design dipende dalla posizione, ma il design del servizio dovrebbe essere preso in considerazione da tutti.

Nella definizione del servizio, considerare sia il fornitore del servizio che il cliente è diventata una caratteristica importante e diversa dal design stesso del prodotto. E l'esperienza dell'utente non dovrebbe essere limitata al design. L'esperienza di consumo, l'esperienza d'uso e l'esperienza di servizio degli utenti influenzano

^[20] Wang Guosheng, "Service design masters saying" 《服务设计大咖说》 [J], Industry Design, 2018(000)011.

l'immagine del marchio sotto diversi aspetti. IKEA non ha alcun ritardo nel soddisfare i clienti e nel promuovere se stessa. I negozi IKEA in quasi tutti i paesi sono stanze modello al secondo piano e un grande magazzino al primo piano. Per prima cosa, organizza la sequenza della visita, in modo che i clienti abbiano l'atmosfera e la sensazione di essere a casa dal primo secondo quando entrano in uno spazio, in modo che i clienti si sentano felici quando visitano IKEA. Combinato con se stesso, questo prodotto sembra adattarsi all'atmosfera familiare della nostra famiglia; Questo prodotto è coerente con lo stile di decorazione della nostra casa. Invisibilmente, IKEA vende i propri prodotti e i clienti sono disposti ad acquistarli. Dalla simulazione della creazione di un'atmosfera familiare ai singoli prodotti, il modello di vendita di IKEA aderisce sempre al principio del "servizio prima di tutto". Lentamente, quando le persone menzionano IKEA, si sentono calorose e a proprio agio, ovvero il servizio orientato alle persone promuove la costruzione del marchio. ^[21]

2.2.3 Design thinking del service design: prendere le attività come centro

Rural Homestay persegue ciò che le persone amano nell'ambiente naturale. Poiché l'hotel è adatto, i progettisti non possono trattare solo con un singolo utente, ma dovrebbero prestare attenzione all'operazione per soddisfare le esigenze dei diversi utenti, che si chiama progettazione centrata sull'attività. Nell'esperienza di Homestay, prendere le attività come centro è rafforzare e integrare il design orientato alle persone. ^[22]

Perché dovremmo concentrarci sulle attività

In combinazione con il concetto di design del servizio, l'esperienza dell'utente si riflette in ogni attività. Tutti gli arredi interni sono squisiti o possono dare alle persone

^{[21][22]} Donald Arthur Norman, "The design of Everyday Things" 设计心理学, Chapter 6, design thinking, [M] 2015.10.

una bella sensazione e non esistono mai tutto il tempo. Solo le attività a cui le persone possono partecipare possono rendere l'esperienza più reale. Nella progettazione di Homestay, quando la gestione operativa e il servizio vengono ampliati, molti arredi e decorazioni diventano meno importanti nell'esperienza dell'utente, ma hanno l'effetto di aggiungere fiori allo scenario.

Le attività nell'Homestay sono come prodotti immateriali. I prodotti sono progettati per soddisfare le esigenze dei clienti, ma le esigenze dei clienti sono maggiori dell'esperienza dell'utente. In parole semplici, le esigenze dei clienti sono le esigenze materiali di base degli utenti. L'esperienza dell'utente è la richiesta spirituale dei clienti. Progettare i prodotti come parte indispensabile di la vita dei clienti (diventando una richiesta indispensabile nella vita) è più favorevole all'aumento del valore commerciale dei prodotti. Prendi Alipay, un software di pagamento mobile in Cina, ad esempio, le persone all'inizio non considerano il pagamento mobile come parte della loro vita. A poco a poco, la funzione di questo software sta migliorando, le persone possono pagare le spese di acqua ed elettricità direttamente senza uscire di casa, possono simulare l'allevamento di pollame, piantare alberi e registrare l'energia di emissione di carbonio verde quando camminano ogni giorno, ogni dettaglio della vita delle persone è inseparabile da questo software.

Se viene lanciata un'attività o una serie di attività, che è unica per l'hotel, il valore del marchio dell'hotel può riflettersi. Come tutti sappiamo, il valore del marchio può promuovere il valore aziendale. Pertanto, prendere le attività come centro può non solo arricchire la pianificazione e la progettazione della zonizzazione funzionale, ma anche aumentare il valore commerciale dei prodotti Homestay aumentando le attività.

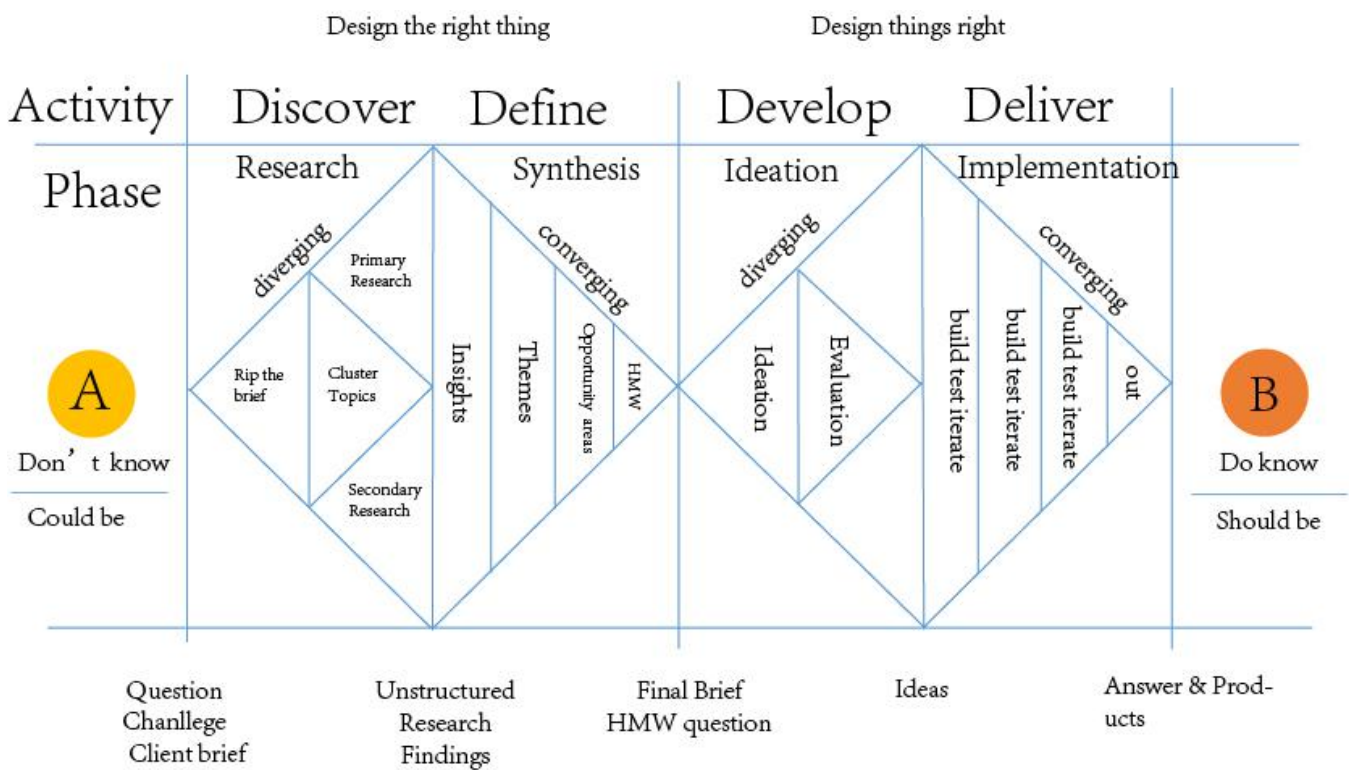
2.3 Il processo generale di progettazione del servizio

2.3.1 Concetto di design di Double Diamond

Nel 2005, il British Design Council ha proposto per la prima volta questo modello di progettazione focalizzato su divergenze: Double-Diamond Design Process Model

(come mostrato nella Figura 1). Quando si trova di fronte al problema da risolvere, il progettista amplia l'ambito del problema, rileva ulteriormente le cause nascoste alla radice del problema e quindi si concentra su uno dei problemi. [23]

Il modello di Double Diamonding è basato sul "Human-Centered Design". L'essenza del design è un processo da "sconosciuto" a "noto" e da "possibile" a "dovrebbe essere". A prima vista, questo processo è diretto e lineare. In realtà, questo è un processo ciclico, perché la creazione stessa porta costantemente influenze positive e positive nella vita delle persone in modi completamente nuovi.



HMW:How might we?

(Figure 1)

Double-Diamond Design Process Model

[23] Cat drew The Double Diamond,15 years on [EB/OL].Http://www.designcouncil.org.uk/news-opinion 2019-09-03.

2.3.2 Processo di progettazione basato sulla modalità Double

Diamonding

Nel processo di progettazione, trova le domande giuste per soddisfare le esigenze degli utenti. E associa le diverse fasi del processo di progettazione a queste due fasi principali:

- ① Esplorazione / Ricerca-Dialisi dei problemi
- ② Definizione / Sintesi-Focus sulle aree
- ③ Problemi potenziali di sviluppo / concezione
- ④ Comunicare / realizzare il piano di implementazione

Nella fase specifica, il modo di pensare del progettista mostrerà un andamento regolare di divergenza> convergenza> divergenza> convergenza, proprio come due DIA affiancati. ^[24]

(1) Analizza il problema e concentrati sul problema: l'osservazione

Osservazione del progetto

Quando ricevi una domanda, osservare non è solo analizzare il progetto. Invece, dovremmo guardare alla situazione generale e scoprire le soluzioni dei predecessori per lo stesso tipo di progetti. Attraverso l'analisi del caso, trova alcuni punti comuni, come altri lo fanno e poi prosegui con la ricerca.

Ricerca del cliente

Il punto chiave della ricerca del cliente è osservare il comportamento degli utenti target. Allo stato naturale, nella loro vita quotidiana, nonché nell'applicazione pratica dei prodotti e dei servizi progettati in futuro. NorMan ha menzionato: Osserva le

^[24] Su mi, Service design process 服务设计流程篇
[EB/OL].<https://zhuanlan.zhihu.com/p/115953059> 知乎

attività degli utenti nelle loro case, scuole e uffici. Presta attenzione al pendolarismo degli utenti, al raduno, al pranzo e al ritrovarsi con gli amici nei pub locali. Se necessario, puoi seguire l'utente per fare la doccia, perché questo è il momento chiave per conoscere l'utente, solo durante l'uso l'utente può incontrare problemi reali, non solo un evento isolato. Questo metodo è chiamato "antropologia applicata". Inoltre, è molto importante che gli oggetti di ricerca siano coerenti con i potenziali utenti.

(2) Trova potenziali problemi: stimola la creatività

Il brainstorming è un metodo comune per stimolare la creatività. Il brainstorming deriva dalla parola "brainstorming". Il cosiddetto Brain-storming era originariamente utilizzato in psicopatologia, che si riferisce al disturbo mentale dei pazienti mentali, ma ora è cambiato in libera associazione e discussione illimitate, con l'obiettivo di generare nuove idee o ispirare idee innovative.

L'Oxford Advanced English-Chinese Dictionary (6a edizione) ^[25] spiega questo: "Un modo per fare in modo che un gruppo di persone pensi a qc contemporaneamente, spesso per risolvere un problema o per creare una buona idea". Cinese significa: (spesso per risolvere un problema e far germogliare una buona idea) un modo per concentrare un gruppo di persone a pensare a qualcosa allo stesso tempo. È in qualche modo simile al significato cinese di "brainstorming". Fu proposto per la prima volta dallo scienziato creativo americano A • F • Osborne nel 1939 e pubblicato ufficialmente nel 1953.

Nel processo di progettazione, i progettisti devono svolgere una serie di lavori preparatori per nuovi casi attraverso indagini, indagini sul campo, analisi dei casi, ecc. E scoprire i problemi che devono essere risolti nella linea principale di progettazione

[25] A. S. Hornby (Author), Sally Wehmeier (Author), Michael Ashby (Author), The Oxford Advanced English-Chinese Dictionary (6th Edition), January 1, 2004.

[26] Donald Arthur Norman, "The design of Everyday Things" 设计心理学, Chapter 6, design thinking, [M] 2015.10.

dopo strato per indagine sui livelli. Quindi, possiamo usare il brainstorming, fare ipotesi e previsioni audaci e scoprire i problemi che devono essere risolti. Infine, lo scopo di risolvere il problema è raggiunto.

Norman ^[26] menzionato nel principio del brainstorming:

- ① Ispira abbastanza creatività. All'inizio del processo di progettazione, è pericoloso attenersi a una o due idee.
- ② Evita di abbandonare prematuramente qualsiasi idea. Creatività, illimitata. Evita di criticare qualsiasi idea, che sia tua o di qualcun altro, anche se è folle, spesso ha errori evidenti. Ma contiene anche potenziale creatività, che può essere estratta in futuro e applicata alla scelta creativa finale.
- ③ Mettere in discussione tutto. Le domande stupide possono toccare l'essenza delle cose e tutti pensano che la risposta sia ovvia. Quante volte abbiamo trovato la soluzione al problema ponendo domande stupide e mettendo in discussione le cose ovvie?

(3) Schema di implementazione: verifica, verifica e ripetizione. ^[27]

① prove: "Il mago di Oz" ^[28]

Il test è l'unico modo per verificare se un'idea è ragionevole. Il meraviglioso mago di Oz di L.Frank Baum trasmette al mondo che anche se siamo persone normali, possiamo creare i risultati desiderati utilizzando materiali ordinari nelle nostre vite. Nella fase iniziale dello sviluppo del prodotto, è molto efficace utilizzare questo sistema. Utilizzando semplici oggetti di scena per eseguire esperimenti di simulazione, creare un ambiente virtuale, far sentire i soggetti e ottenere feedback dalle informazioni che forniscono.

^[27] Donald Arthur Norman, "The design of Everyday Things" 设计心理学, Chapter 6, design thinking, [M] 2015.10.

^[28] Danny Bobrow, Wizard of Oz, The research result paper from the team led by artificial intelligence researcher Danny Bobrow was called Xerox Palo Alto Research Center at that time, 1977.

Nell'intero processo, proprio come l'esperimento di fisica, ogni possibilità necessita di una variabile, quindi altri fattori dovrebbero essere mantenuti invariati. Effettuare regolazioni fini in base alle informazioni fornite dagli utenti. Ogni regolazione fine è una possibilità. La prova qui è proprio come prima della costruzione di Disneyland, l'architetto realizzerà un modello in scala ridotta davanti al parco invece di un modello di tavolo di sabbia, che è più vicino all'ambiente reale. Lo scopo della modellazione è costruire la massima possibilità dell'ambiente e scoprire le parti che devono essere migliorate.

② *Test: Jakob Nielsen pensa che testare cinque sia molto efficace.* ^[29]

Dopo la verifica, restringere l'ambito del servizio e determinare il gruppo target, ovvero il gruppo di destinatari dei prodotti futuri. Quante persone dovrebbero essere testate? Jacob Nelson insiste sul fatto che cinque è il più efficace. Vale a dire, testare cinque persone da sole, quindi studiare i risultati del test, migliorare lo schema di test, eseguire un altro ciclo di test ripetuti e scegliere cinque persone diverse.

Di solito cinque persone fanno abbastanza scoperte importanti. Utilizzare i risultati del test per migliorare il sistema, quindi ripetere il ciclo di miglioramento del test.

③ *Ripetizione: nel principio del design orientato alle persone, la ripetizione può promuovere il miglioramento continuo e il rafforzamento del design.*

Lo scopo è quello di campionare e testare rapidamente. David Carey, professore alla Stanford University: "Errori frequenti, guasti rapidi". Osservando l'esperienza dell'utente allo stato naturale, è possibile produrre i requisiti di progettazione corretti.

Qualsiasi sistema che non può tollerare operazioni speciali fallirà. Questa è la questione chiave che dobbiamo considerare quando ripetiamo. In molti esperimenti, nei risultati verrà mostrata una percentuale di successo del 90% ~ 99%, ma non si tratta solo di interrompere l'esperimento. Poiché questo prodotto o sistema con un'alta probabilità di successo viene immesso sul mercato con un'ampia base, è totalmente inefficace. Ipotizzando un tasso di successo del 95%, in una città con 10 milioni di

[29] Jakob Nielsen: Five users is the ideal number, [EB/OL]., <https://www.nngroup.com/>

persone, ci sono solo 9,5 milioni di utenti e le altre 500.000 persone non devono essere considerate? Mostra che ci saranno ancora delle scappatoie in questo sistema, che non possono essere rese popolari. È necessario continuare i test ripetuti.

Fai circolare il diagramma di flusso e il diagramma di flusso corrente (come mostrato nella Figura 2). Questo è un processo iterativo, che "fa girare" l'intero processo finché non è soddisfatto, sottolineando che ogni round deve fare progressi.

Il metodo tradizionale di pensiero progettuale è una linea, diretta dall'alto verso il basso, proprio come una catena di montaggio di un'officina, senza tornare indietro. Qui, "waterfall" è usato in modo esagerato per sostituire questo processo di pensiero logico.

Tuttavia, il vero design orientato all'uomo è la riflessione continua e potrebbe essere necessario ripetere lo stesso lavoro per ottenere i migliori risultati.

Pertanto, sulla base di questa motivazione, possiamo guidare meglio la progettazione del nostro servizio.



(Figure 2)

Circulate the flow chart and the Current flow chart

3, Homestay Design under Traditional Thinking

3.1 *Concetto di Homestay*

Homestay ha avuto origine nei paesi occidentali, negli anni '50 e '60, gli aristocratici europei prendevano in prestito i villaggi dei residenti locali per rimanere mentre cacciavano in campagna, e gli abitanti del villaggio fornivano loro letti e colazione, questa era la forma embrionale di Homestay, e a quel tempo, era il periodo embrionale del turismo rurale. Negli anni '70, alcuni paesi e regioni avevano iniziato a rispettare la catena industriale che integra la divulgazione scientifica, l'istruzione, il tempo libero e il turismo. ^[30]

3.2 *Sviluppo della sistemazione in famiglia in Cina*

Secondo il rapporto sullo sviluppo dell'industria ricettiva cinese, prima del 1980, i prodotti ricettivi cinesi erano principalmente hotel e pensioni di proprietà statale. Dal 1980 al 1988, capitali stranieri sono entrati in Cina, apportando esperienza di gestione avanzata e standard di servizio, e i singoli hotel finanziati da joint-venture o estere sono diventati il corpo principale del mercato alberghiero di fascia alta. Dopo il 1999, i viaggi di massa sono aumentati rapidamente e hanno prevalso gli hotel economici, i viaggi d'affari sono il corpo principale dei viaggi pubblici e la richiesta di cambiare gli standard di servizio promuove la rapida espansione degli hotel economici della catena. Dopo il 2012, l'industria del turismo e delle vacanze in Cina è cresciuta rapidamente e il corpo principale dei viaggi di massa è cambiato dai viaggi d'affari ai viaggi personali, la domanda dei residenti per altri hotel a tema personalizzati come le famiglie è aumentata. Il rapporto 2014 sullo sviluppo dell'industria ricettiva mostra la proporzione della struttura su scala del settore ricettivo cinese, come mostrato nella

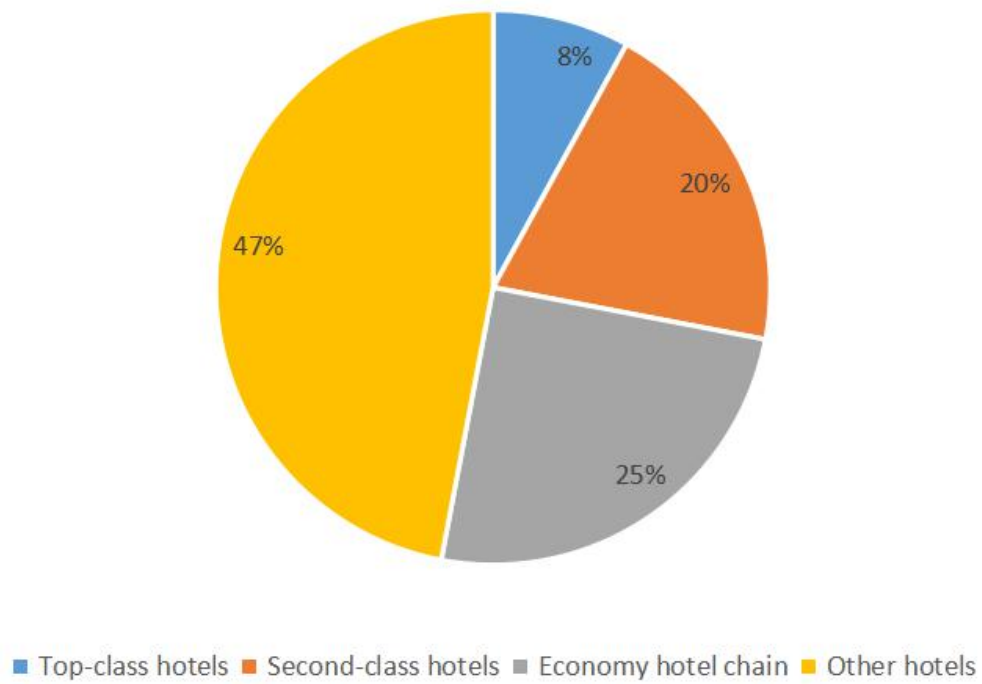
^[30] Xu xuan, “Analysis on Interior Space Design of Moganshan Homestay —— Taking Moganshan Homestay as an Example” 浅析莫干山民宿室内空间设计——以莫干山民宿为例, chapter1-1

Figura 3, la proporzione di altri hotel è quasi la metà, e altre strutture su scala di alloggio come le famiglie ospitanti avranno un impatto sulla struttura su scala di alloggio tradizionale. Fino ad ora, il mercato degli alloggi in famiglia in Cina è in un periodo di esplosione e crescita. Gli edifici residenziali rurali in Cina incarnano l'estensione dei valori culturali e degli stili di vita. La personalizzazione personalizzata del soggiorno in famiglia è importante, ma è necessario seguire il principio dell'adattamento alle condizioni locali. Per i consumatori, i prodotti Homestay sono diversi dai prodotti alberghieri standardizzati, che non solo necessitano di funzioni reali, ma creano e forniscono anche servizi personalizzati attraverso l'ambiente, in modo che le persone possano sentire l'esperienza del turismo diversa dalla vita quotidiana.

Gli alloggi in famiglia in Cina sono concentrati principalmente nel sud, rappresentando quasi il 90% del mercato degli alloggi in famiglia in Cina, principalmente a causa dei vantaggi intrinseci dati dall'ambiente naturale.

Nell'ottobre 2017, il governo cinese si è reso conto che "agricoltura, aree rurali e agricoltori" sono questioni fondamentali legate all'economia nazionale e al sostentamento delle persone. E presentare il piano di "strategia di rivitalizzazione rurale", che sarà attuato nel 2018. Dal punto di vista dello sviluppo dell'economia rurale, è imperativo sviluppare il turismo rurale. Non solo possiamo rafforzare la comunicazione e lo scambio tra città e villaggi progettando alloggi in famiglia, in modo da raggiungere l'obiettivo dell'integrazione e vantaggioso per tutti, ma possiamo anche sviluppare servizi derivati legati all'industria secondo le caratteristiche delle industrie culturali e del turismo locali progetti, in modo da promuovere lo sviluppo economico locale e arricchire le attività produttive locali. Al fine di soddisfare i requisiti del piano: industria prospera, vivibilità ecologica, costumi rurali civili, governance efficace e vita agiata.

A survey of the scale structure of China's accommodation industry in 2014



(Figure 3)

A survey of the scale structure of China's accommodation industry in 2014

3.3 Progettazione di alloggi in famiglia nel pensiero tradizionale

3.3.1 Progettazione di alloggi in famiglia nel pensiero tradizionale:

principi di progettazione e problemi esistenti

Il design di Homestay comprende il design dello spazio ambientale in termini di design tangibile, inclusi design di spazi interni ed esterni, design del paesaggio, design di prodotti per la casa e altri elementi di design tangibili. Dal punto di vista del design intangibile, si tratta di progettare un insieme di servizi di sistema, comprese tutte le aree di progettazione tangibili di cui sopra, nonché la gestione e il funzionamento dei servizi.

Per costruire un sistema Homestay, è necessario costruire un'idea imprenditoriale, è prima un business e poi un business con sentimenti. Durante la progettazione, dovremmo considerare l'orientamento del progetto e la prospettiva di sviluppo della famiglia ospitante e inserire idee scientifiche nella costruzione della famiglia. ^[31]

3.3.1.1 Il design dell'Homestay è diverso dal design dell'hotel

1. Sebbene ci siano differenze tra il design di Homestay e l'hotel, hanno

anche qualcosa in comune. Principi di base del design dell'hotel:

2. Lavora duro per il comfort degli ospiti, orientato alle persone;
3. Razionalizzare la disposizione funzionale dell'hotel (la proporzione di camere d'albergo e aree pubbliche);
4. Fornire agli ospiti un servizio confortevole e umanizzato. ^[32]

[31] Xu xuan, “Analysis on Interior Space Design of Moganshan Homestay —— Taking Moganshan Homestay as an Example” 浅析莫干山民宿室内空间设计——以莫干山民宿为例, chapter1-1

[32] “Six core steps of building a homestay” 筹建民宿的六大核心步骤, 文档资料, [EB/OL].<https://wk.baidu.com/view/7e84e47586254b35eefdc8d376eeaeaad0f3167f>. chapter1,2019.

Pertanto, nel design degli interni di Homestay, possiamo imparare dai principi di base del design dell'hotel. Ma l'intero design dell'homestay non è solo interior design, ma entrambi devono concentrarsi sul "design del servizio" intangibile.

Il tema del Homestay si basa sull'ampliamento e la materializzazione degli hobby o delle convinzioni dell'operatore. Ciò che il Homestay e i residenti condividono è la cultura locale e la vita dell'operatore. Ciò che il Homestay può perseguire proficuamente è l'"economia dell'identità", che è quella di poter intrattenere con l'operatore e, allo stesso tempo, il prezzo al consumo è ragionevole.

3.3.1.2 Problemi nella progettazione di alloggi in famiglia secondo il pensiero tradizionale

Al momento, la maggior parte dei designer si concentra ancora sulla decorazione e sul layout. Ciò limita il pensiero progettuale del designer. Perché il processo di progettazione tradizionale di Homestay è fondamentalmente: selezione del sito Homestay, posizionamento del progetto, pianificazione del design, decorazione architettonica, costi di investimento e metodo di finanziamento ^[33] e la considerazione finale è la gestione operativa e il servizio. I progettisti sembrano aver considerato molti aspetti, ma questo passaggio di routine spesso non è in grado di risolvere direttamente i problemi nella pratica. Perché nel processo di progettazione e pianificazione, i designer hanno riversato troppa attenzione al contesto locale e hanno simulato le scene di vita che avrebbero potuto incontrare secondo la loro concezione, ignorando il feedback e l'indagine di quelle persone che hanno realmente utilizzato, gestito e fornito i servizi. Queste persone che vivono in questi contesti, sono messe nell'ultimo passaggio dell'intero progetto, e l'anticipazione e il design sono molto belli, ma quando incontrano

[33] “Six core steps of building a homestay” 筹建民宿的六大核心步骤，文档资料，[EB/OL].<https://wk.baidu.com/view/7e84e47586254b35eefdc8d376eeaaad0f3167f>. chapter2,2019.

davvero problemi, spesso si ritorcono contro e rendono i manager impreparati.

Pertanto, un progetto integrato di Homestay dovrebbe considerare il sistema composto da una serie di fattori come la selezione del sito, la costruzione, il funzionamento, il servizio e la gestione. Ogni progetto è diversificato e non può essere fatto in una direzione o risolto da un solo maggiore. Per esempio, le posizioni diverse richiedono professionisti diversi per la gestione e il funzionamento. L'istituzione di Homestay rurale a Chenjiacun può effettivamente creare posti aggiuntivi e raggiungere lo scopo di introdurre talenti professionali.

3.3.2 Homestay Design nel pensiero tradizionale: perché aderire a Service Design Concept

L'obiettivo originale del progetto è raggiungere la giustizia e l'equità sociale, la convivenza armoniosa tra le persone, lo sviluppo ragionevole dell'economia sociale e la protezione ragionevole dell'ambiente ecologico. ^[34] I progettisti dovrebbero prima tornare all'essenza dell'esperienza Homestay, che è l'esperienza dell'utente.

Naturalmente, il concetto di design di "orientato alle persone" deve essere applicato. Se i designer vogliono davvero essere "orientati alle persone", devono prima cambiare le loro idee di design. Nel processo di progettazione, la maggior parte dei designer ritiene di aver considerato il fattore chiave dell'esperienza utente, ma considerare il processo di esperienza utente non significa che avverrà come programmato. Le parti interessate forniscono informazioni più efficaci, che possono rendere le cose più obiettive. Puoi trovare e risolvere i problemi in modo più efficiente. Nella scena reale del soggiorno in famiglia, i turisti, i fornitori di servizi e i gestori esistono tutti nella stessa scena. Se il progettista considera solo i sentimenti dei turisti e trascura i sentimenti del personale nel processo di progettazione, il servizio è inefficiente.

Questo articolo trae lezioni dal concetto di sistema di servizio menzionato da Donald

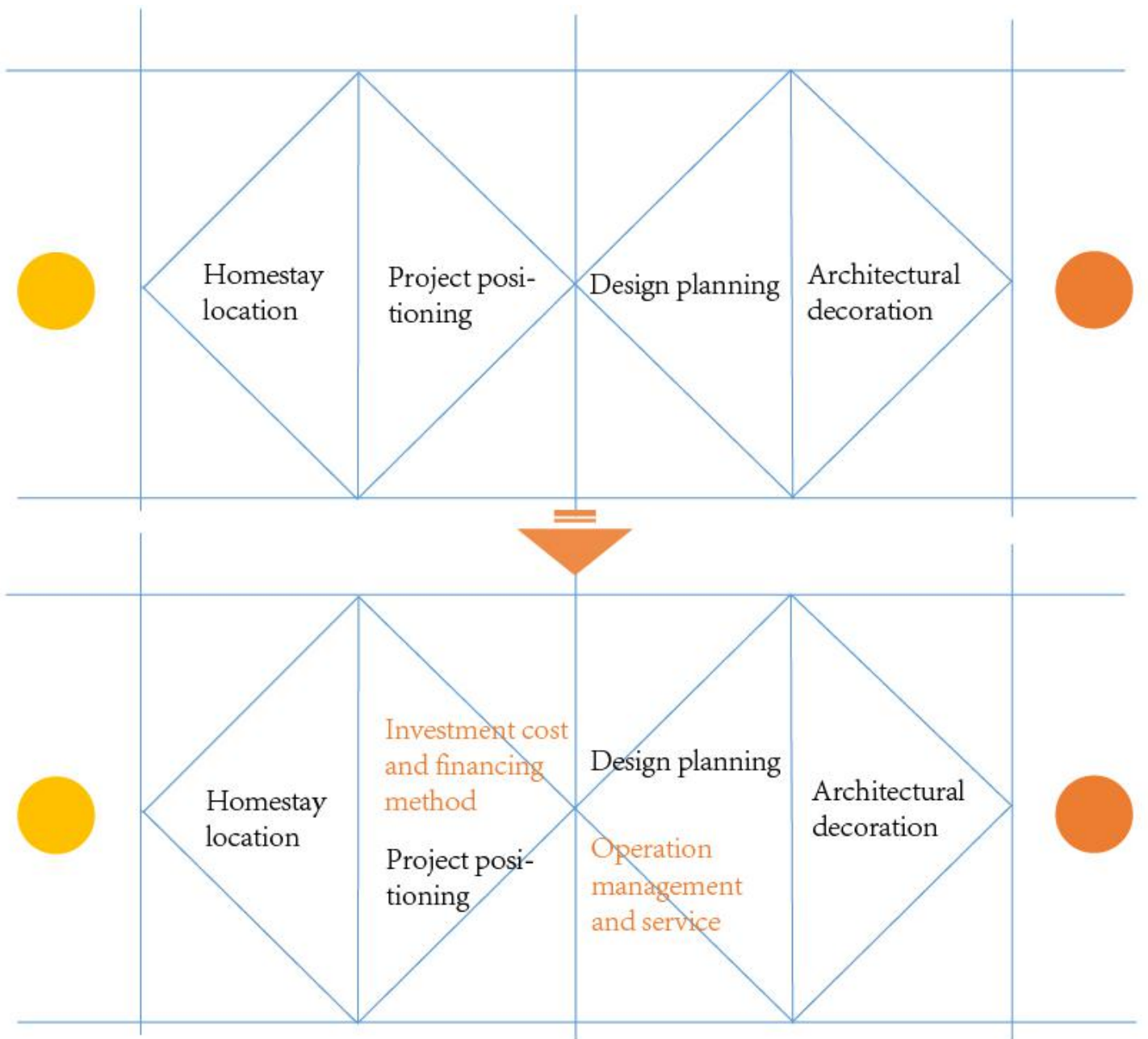
^[34] Li lu, "On the definition and design points of indoor ecological shared space", 论室内生态共享空间的定义及设计要点, *Engineering Design*, 工程设计, 2019-15.

A Norman nel suo libro *Design Psychology*.^[35] Quando progettano l'esperienza, i designer spesso pensano che i clientisiano al primo posto, quindi progettano sempre un sistema di progetto con i clienti al centro. In generale, la progettazione e la pianificazione di un sistema completo coinvolge molte persone correlate, non solo i clienti, ma anche la progettazione che serve tutte le parti interessate. Pertanto, il concetto di design per l'ospitalità incentrato sull'turista/utente dovrebbe essere cambiato nel concetto di design incentrato su tutti gli operatori e stakeholders del Sistema ricettivo.

Nella progettazione e pianificazione della sistemazione in famiglia, l'obiettivo del progetto "orientato alle persone" è considerare in anticipo

la gestione operativa e il servizio. Prima di tutto, i progettisti possono affrontare alcuni problemi che devono essere risolti, fornire soluzioni adeguate a questi problemi e arricchire le scene di vita simulate. Invece di trovare problemi alla fine del progetto, il progettista ribalta il precedente piano di progettazione e ricomincia da capo. In combinazione con la modalità di pensiero progettuale del modello adouble diamond, come mostrato nella Figura 4, le fasi di progettazione vengono regolate con precisione.

^[35] Donald Arthur Norman, "The design of Everyday Things"设计心理学, Chapter 6-2, system and service, design thinking, [M] 2015.10.



(Figure 4)

3.3.3 *Riepilogo*

Nella progettazione tradizionale di soggiorni in famiglia, i designer spesso svolgono il ruolo di team di decorazione, raramente pensano con calma e esaminano ripetutamente come progettare uno spazio e se può ottenere il massimo valore per un uso futuro. I designer pensano che rendere bello lo spazio tangibile possa attrarre i consumatori. Tuttavia, manca la considerazione dell'importanza dell'esperienza nell'intero progetto. L'esperienza dovrebbe essere utilizzata come base di progettazione e durante l'intero processo di progettazione, non solo come prova del modello dopo la progettazione. Pertanto, nella pianificazione del progetto di Homestay, la pianificazione del progetto è considerata come un progetto di sistema completo, che fornisce uno schema di progettazione migliore e più completo.

Il design del servizio è un concetto sistematico, che è diverso da altri progetti in passato, ha idee di design diverse per progetti diversi e difficilmente può essere completamente copiato e utilizzato come riferimento. Il concetto di design del servizio può far sì che i designer abbiano una prospettiva più completa, comprendano e abbiano un pensiero progettuale sistematico. Ciò è vantaggioso per la pianificazione dei servizi residenziali e può essere più mirato e diretto alla zonizzazione funzionale degli edifici residenziali, che è anche un moltiplicatore per la pianificazione ambientale degli edifici residenziali.

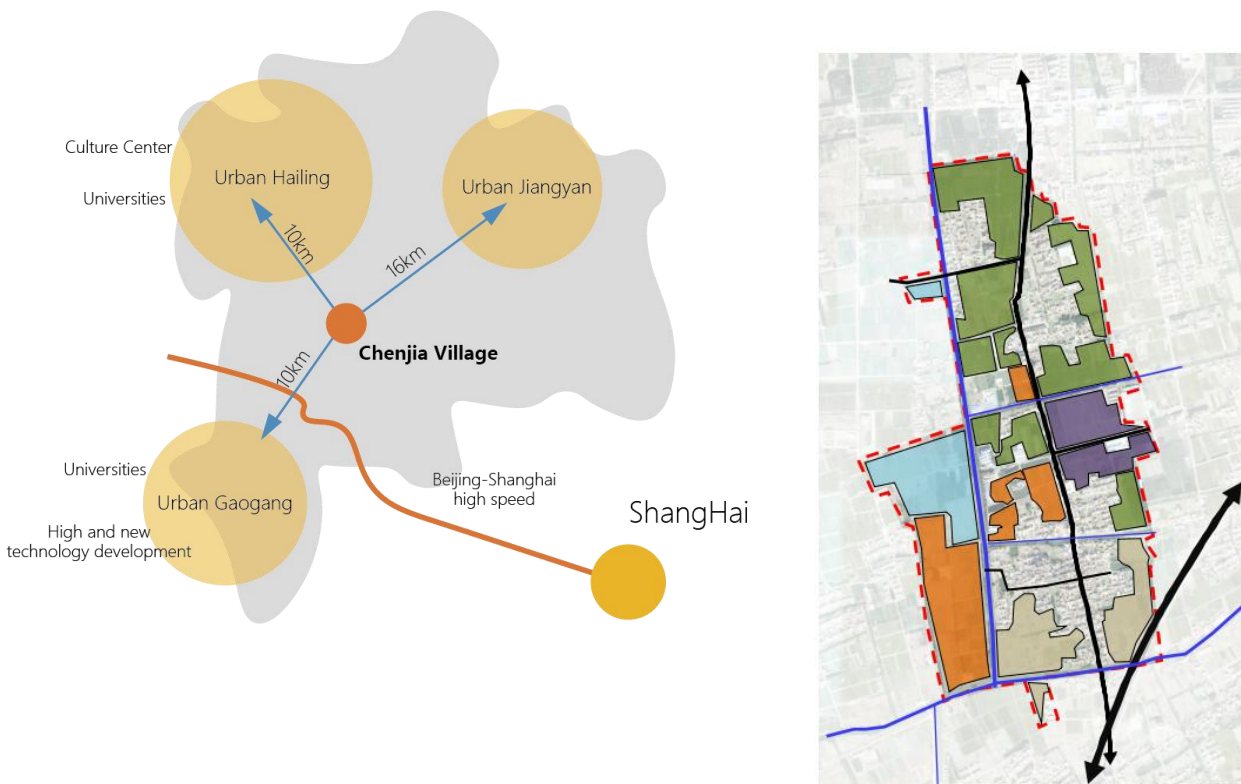
Pertanto, il sistema di progettazione del servizio può resistere al controllo. Dalla situazione generale, possiamo percepire se un insieme di operazioni di sistema soddisfa i requisiti previsti nel loro insieme. Dai dettagli, possiamo chiaramente sapere se ogni collegamento funziona normalmente. Inoltre, considerare e preimpostare il modello in anticipo può essere utile per la progettazione ambientale e la pianificazione delle aree funzionali.

4, Pratica di progettazione del servizio

4.1 *Analisi dello status quo locale*

4.1.1 *Posizione geografica*

Il villaggio di Chenjia ha una posizione geografica superiore ed è adiacente alle tre principali aree urbane della città di Taizhou. E vicino all'autostrada Pechino-Shanghai, quindi il comodo trasporto fa sì che i residenti di Shanghai possano venire a trovarci nei fine settimana. (Mostra nella Figure 5-6: Rete locale; Nella Figure 7-8: Paesaggio del Chenjia)



(Figure 5-6)



(Figure 7-8)

4.1.2 Fattori di sviluppo

Lo sviluppo del villaggio di Chenjia è limitato da sei fattori di sviluppo (Mostra al Figure 9), vale a dire: posizione geografica, storia culturale del villaggio di Chenjia, agricoltura dell'industria primaria, industria manifatturiera dell'industria secondaria, turismo dell'industria terziaria e popolazione del villaggio di Chenjia.

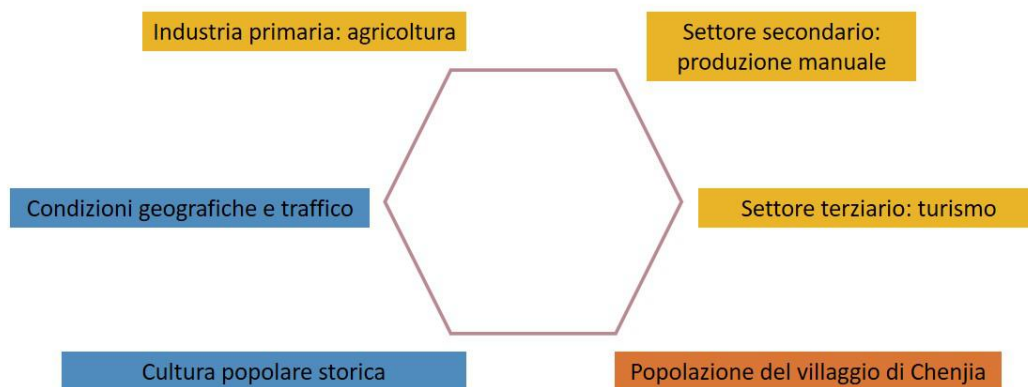


Figure 9

Il villaggio di Chenjia ha una storia e una cultura profonde e, con la sua posizione geografica unica e il comodo trasporto, va detto che è molto adatto per lo sviluppo del turismo. Tuttavia, il numero di residenti locali nel villaggio di Chenjia è limitato (La popolazione locale rappresenta il 64% del fattore sviluppo), perché con lo sviluppo dell'agricoltura e della produzione non c'è forza lavoro extra da investire nel turismo. Il turismo rappresenta il 35% dei fattori di sviluppo complessivi. La storia locale, la geografia e i fattori culturali hanno effettivamente superato il 90% dei fattori di sviluppo, ma non sono stati ben utilizzati.

4.2 *Obiettivi di progetto*

L'obiettivo del progetto è utilizzare risorse locali di alta qualità, come la posizione geografica, la cultura e la storia, per attirare turisti, sviluppare vigorosamente il turismo e stimolare lo sviluppo delle industrie primarie e secondarie originarie. Con il sostegno delle politiche governative, vengono introdotti talenti stranieri per aumentare la popolazione residente del villaggio di Chenjia. Questo è l'obiettivo della pianificazione dell'intero progetto.

4.3 *Service Design del villaggio di Chenjia*

Nonostante le indagini preliminari, questo documento ha personalizzato la progettazione del servizio del sistema "planT" per Attraverso un'indagine preliminare, questo documento ha personalizzato il design del servizio del sistema "planT" per il villaggio di Chenjia, aiutando il villaggio di Chenjia a sviluppare il turismo, introdurre talenti avanzati e migliorare la qualità della vita dei residenti locali. Si tratta di un piano di trasformazione e costruzione rurale basato sul non distruggere l'ecologia.

4.3.1 *Punti attrattivi*

Casi studio analizzati

Nell'indagine preliminare, attraverso la procedura di servizio di Ant Forest, abbiamo appreso che la tecnologia di piantagione non è solo una questione di agricoltori, ma di tutte le persone. Usano il valore energetico accumulato online per raggiungere una certa quantità e possono piantare un vero albero nel deserto del Gobi in Cina per migliorare il fenomeno della desertificazione della terra. Possiamo anche promuovere online l'industria della semina nel villaggio di Chenjia?

Comprendendo che la riforma agraria in Germania mette sempre le persone al primo posto e protegge l'ecologia, questo coincide con l'obiettivo di pianificazione generale del villaggio di Chenjia. I Cinque Borghi di Pescatori in Italia sono anche famosi nel

mondo per la loro graduale trasformazione da impianto e produzione a turismo e promozione reciproca.

Con il sostegno del governo cinese, i talenti saranno supportati e incoraggiati a contribuire ai villaggi e alle città dal 2017. Attrarre talenti nella riforma delle township diventerà il trend di sviluppo della riforma delle township cinesi.

Punti Attrattivi

Questo documento stabilirà tre punti salienti efficaci per attirare i turisti:

- Parent-child kitchen

Oltre alla lavorazione della frutta e della verdura raccolte, la cucina offre anche una cucina genitore-figlio per incontrare l'interazione tra bambini e genitori. Il vetro trasparente può aiutare altri parenti a scattare foto.

- Designer works

I designer possono mettere i loro progetti nella mostra del Homestay. I visitatori possono scegliere i loro mobili o decorazioni preferiti ed effettuare ordini online o nei negozi. Il Homestay si occupa della consegna a domicilio. Mentre aiutano i designer a fare pubblicità, migliorano anche la popolarità delle famiglie ospitanti private con le proprie caratteristiche.

La progettazione o la visualizzazione della collaborazione con il Homestay qui si compone principalmente di due parti:

(1) Taizhou Design Committee ha raccomandato i designer

(2) Studenti eccellenti laureandi in design nelle principali università di Taizhou

Dal quinto all'ultimo giorno alla fine di ogni mese, il responsabile dell'hotel ritira i lavori dei designer registrati.

Il terzo giorno alla fine di ogni mese determina le opere da esporre questo mese e contatta il designer.

Conferma i dettagli della vendita delle opere con il designer

① Uniche (only one design work)

②Lavori di serie (il responsabile dell'hotel consiglia lo stabilimento di trasformazione o il progettista contatta lo stabilimento di trasformazione)

Il terzo giorno del secondo mese sono state selezionate le opere di design più vendute del mese precedente e premiati i designer.

Il prezzo delle opere di design è determinato dal progettista e l'alloggio in famiglia non partecipa al prezzo. Tuttavia, per ogni merce venduta, l'alloggio degli abitanti del villaggio di Chen può ottenere una commissione del 30%, comprese le spese di affitto della sede e le spese di esposizione. Il restante 70% del ricavato è di proprietà dello stesso designer.

- Online and offline planting

CI sono le aree di piantagione di frutta e verdura nella famiglia. Nelle aree di piantagione di alberi da frutto, gli abitanti dei villaggi possono svolgere un ruolo nel fornire indicazioni sulle tecniche di piantagione.

Partecipa alle attività di semina durante il soggiorno in famiglia. E nel cortile dell'hotel, le piante che pianti ti appartengono e hanno il loro numero.

Dopo il check-out, i turisti non possono spesso venire in hotel per gestire i loro impianti.

Puoi registrare il tuo numero di impianto tramite l'app homestay o il sito ufficiale, per favore personale formato per assistenza.

Il Personale formato del Homestay invia ai visitatori "foto recenti di piante con numeri corrispondenti" via email.

In attesa che i visitatori abbiano il tempo di "visitare" le proprie piante.

4.3.2 Schema del servizio

Sulla base della situazione attuale del villaggio di Chenjia, il progetto è realizzato dai punti di contatto che i turisti possono raggiungere direttamente e indirettamente. Servizi che ogni punto di contatto può fornire a turisti e visitatori e servizi che turisti e visitatori necessitano da ogni punto di contatto.

Allo stesso tempo, attraverso i personaggi, all'inizio, determinano i bisogni caratteriali di diversi gruppi di persone. Nel sondaggio tra utenti di età diverse, gli studenti cinesi sono sottoposti a una forte pressione accademica. Per gli adolescenti, le scuole sono chiamate a organizzare viaggi di studio per alleviare la loro pressione di apprendimento e sentire la vita. Il rapido sviluppo della Cina fa sì che le persone di mezza età vivano sotto una grande pressione, spero che possano prendersi del tempo per rilassarsi. Per gli anziani, preferiscono godersi la vita. Quindi viaggiare al villaggio di Chenjia è la scelta migliore per i cittadini sia nelle grandi città che nelle piccole città.

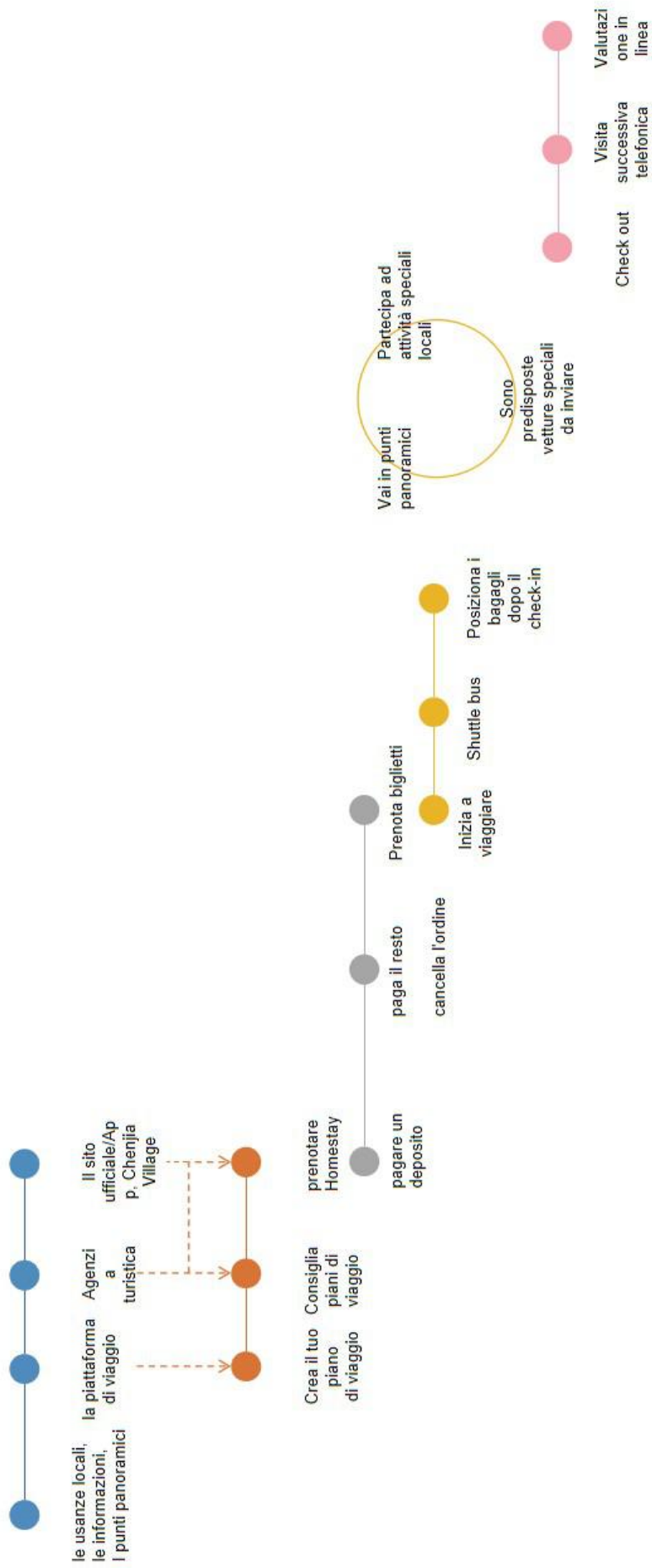
Progettato come segue(Mostra nella Figure 10):

Prima di tutto, le agenzie di viaggio, varie piattaforme di viaggio e siti web possono fornire ai turisti programmi o piani adeguati per aiutarli a prenotare i biglietti per vari punti panoramici. I visitatori possono anche consultare e comprendere le usanze locali e le informazioni del villaggio di Chenjia. Il sito web e l'app ufficiali di Chenjiacun e del suo staff forniscono servizi online per rispondere in tempo alle domande dei turisti.

In secondo luogo, dopo che i turisti sono arrivati al punto panoramico, oltre a visitare e rilassarsi, il punto panoramico fornirà anche attività speciali corrispondenti alle stagioni per i turisti nel villaggio di Chenjia.

Inoltre, dopo l'arrivo in famiglia o in agriturismo, gli ospiti possono alleviare la fatica, riposarsi e godersi la natura. Per legarsi allo sviluppo del turismo locale, Homestay in Chenjiacun lancerà i tre punti salienti di cui sopra per attirare i turisti, in modo da promuovere lo sviluppo dell'industria terziaria locale. Portando i punti salienti del servizio nel servizio complessivo, il sistema di progettazione del servizio in famiglia del villaggio di Chenjia si concentra su turisti e visitatori e collega in modo ordinato i turisti con le attività in vari punti di contatto.

Infine, il centro servizi turistici fornisce assistenza e garanzia per i turisti 24 ore su 24. Se i turisti ordinano frutta fresca, verdura o mobili nel villaggio di Chenjia, il Residence del villaggio di Chenjia fornirà un servizio porta a porta per i turisti per garantire la qualità del prodotto.



(Figure10)

4.3.3 *Comunicazione dell'utente*

Normale comunicazione con l'utente

Questo articolo è il sito ufficiale di Chenjiacun e ha anche progettato una piattaforma di comunicazione. Dopo la registrazione, è possibile sfogliare la bacheca del sito Web, che non solo può aiutare gli altri a risolvere i problemi, ma anche lasciare i propri problemi su di essa. È come i commenti di Google Maps sotto i ristoranti, è un modo interattivo.

Anche lo staff del servizio del sito web di Chenjiacun parteciperà per la prima volta alla discussione del forum per rispondere alle esigenze dei turisti.

Inoltre, ci sono bolle di chat sull'app e sul sito ufficiale del villaggio di Chenjia, che è conveniente per i turisti chiedere allo staff del villaggio di Chengjia informazioni su viaggi e alloggi in qualsiasi momento.

Nomina e sistemazione durante l'epidemia

Durante l'epidemia, i viaggi di molte persone sono stati rinviati e le priorità di tutti erano diverse, il che si sarebbe scontrato con gli ospiti che hanno effettuato le prenotazioni in seguito. I piani di viaggio ritardati a causa dell'epidemia possono essere restituiti al personale di servizio di Homestay attraverso la piattaforma di comunicazione o lasciare un messaggio sulla bacheca del sito web.

Gli ospiti che prenotano alloggi in famiglia rurali nel villaggio di Chenjia possono riflettere l'importanza del loro viaggio online. Dopo aver ricevuto le informazioni, il personale può negoziare in seguito con gli ospiti prenotati. O sulla bacheca nel sito ufficiale, gli ospiti che sono disposti a cambiare possono contattare automaticamente.

In qualità di intermediario, Homestay dovrebbe aiutarli a risolvere i problemi e offrire alcune concessioni agli ospiti che fanno compromessi e concessioni. Ad esempio, biglietti scontati per i punti panoramici circostanti e servizi di guida turistica a metà prezzo.

4.3.4 *Esperienza di servizio: criticità e soluzioni*

Quando gli utenti sperimentano secondo lo schema del servizio, incontreranno inevitabilmente alcuni posti insoddisfacenti. Il servizio in ogni punto di contatto non è perfetto. Secondo i precedenti commenti fatti dai turisti al consulente di viaggio, sono emerse le criticità nell'esperienza del servizio. In risposta a queste criticità, le soluzioni sono elencate in base al livello di priorità di risoluzione.

- Primo livello: I turisti

I turisti sono preoccupati per la collisione della lista degli appuntamenti prima e dopo l'epidemia

Tramite la piattaforma di comunicazione, feedback al personale di servizio dell'hotel o lasciare un messaggio nella bacheca del sito. Gli ospiti che prenotano il Homestay rurale a Chenjiacun possono riflettere l'importanza del loro viaggio online. Dopo aver ricevuto le informazioni, il personale può negoziare in seguito con gli ospiti che hanno effettuato la prenotazione. Oppure i visitatori che hanno sfogliato i contenuti sulla bacheca del sito ufficiale del Homestay, gli ospiti che sono disposti a modificare i propri orari possono contattarli automaticamente. Dopo aver preso la decisione, entrambe le parti devono contattare il Homestay per modificare i propri orari.

I turisti sono preoccupati di non aver scelto un buon ambiente di alloggio

La terza piattaforma, ovvero gli abitanti dei villaggi della famiglia Chen che soggiornano nel sito web ufficiale, fornisce la visione della realtà virtuale, che riduce i problemi dei turisti nella scelta delle case.

Altre problematiche emerse:

I turisti è preoccupato che il pacco venga danneggiato quando viene rispedito a casa.

Il personale che ha aiutato la posta ha incoraggiato i turisti ad acquistare

l'assicurazione di trasporto e il corriere avrebbe risarcito eventuali danni.

- Secondo livello: I Villaggi rurali e i punti panoramici

Villaggi rurali come Chen Jia sono preoccupato che i veicoli per il ritiro e la riconsegna non siano puntuali.

Homestay può negoziare con l'unità di gestione del veicolo, partecipare ai lavori in tempo, accumulare un certo numero di punti e distribuire bonus.

Villaggi rurali come Chen Jia e i punti panoramici sono preoccupati per gli inconvenienti a causa dell'elevato flusso di passeggeri.

Invita gli studenti universitari circostanti come volontari per aiutare a evacuare il flusso di persone e assegnare determinati crediti.

Villaggi rurali come Chen Jia e i punti panoramici temono che l'ambiente venga danneggiato dopo il tour.

Immettere il flusso di persone in punti fissi in ogni periodo di tempo durante la bassa e l'alta stagione.

4.3.5 Strategie di promozione e sostenibilità economica

Piano di profitto convenzionale

I biglietti per le attrazioni turistiche fanno parte del servizio di base del turismo del villaggio di Chenjia. Navy Birth Memorial Hall e Characteristic Garden Leisure Agriculture Area. Il villaggio di Chenjia ha anche organizzato festival del turismo in diversi periodi per far scoprire ai turisti la bellezza della vita.

Questi servizi di base portano un reddito stabile e possono promuovere lo sviluppo del turismo nel villaggio di Chenjia.

Ma nel 2020 l'epidemia sarà improvvisa, il che porterà alla recessione economica globale. In questo caso, come garantire il normale funzionamento del servizio di

Homestay, in modo che lo sviluppo del turismo nel villaggio di Chenjia non ristagni.

Piano di profitto preparatorio durante il periodo epidemico

(1) Promozione online

- Documentario Netflix

Negli ultimi anni, vari documentari prodotti dalla Netflix Company negli Stati Uniti sono stati ben accolti dal pubblico. Ci sono anche documentari sul cibo in Cina, come la Cina sulla punta della lingua. Nella promozione, questa forma può essere considerata nella pianificazione turistica del villaggio di Chenjia.

- Sperimenta la varietà della vita "Hello, Life".

I reality show di varietà in Cina e Corea del Sud sono programmi popolari. Le persone attraversano città e villaggi antichi e sperimentano lo stile di vita più puro nella natura. Questo tipo di esperienza immersiva ha bisogno di un luogo di attività e il villaggio di Chenjia può raccomandarsi come altre città turistiche per promuovere lo sviluppo del turismo locale e di altre industrie. Puoi prendere l'iniziativa di istituire un servizio di assistenza reciproca con il gruppo del programma, fornire luoghi di ripresa gratuiti per il programma e aumentare la popolarità degli alloggi degli abitanti del villaggio a Chenjiacun prima della stagione di ripresa del turismo globale.

- Breve video e operazione di trasmissione in diretta

Secondo il rapporto statistico sullo sviluppo di Internet in Cina nel 2020, oltre il 60% dei quasi 400 milioni di utenti di e-commerce in diretta in Cina fa acquisti nella sala di trasmissione in diretta. Migliorando la qualità del tuo Homestay, puoi utilizzare una breve piattaforma video (TIKTOK o INS) per caricare la vita quotidiana del tuo Homestay e attirare gli ospiti a fare prenotazioni.

(2) On-line services

Prendendo come esempio lo zoo di Hongshan a Nanchino, in Cina, gli stili di adattamento sono: adottare piccoli animali online e nutrire e prendersi cura dei propri animali da remoto; Wenchuang intorno allo zoo; Concorso di progettazione. Questo

tipo di servizio online può aumentare efficacemente il traffico e la percentuale di clic e consentire ai visitatori di prendersi cura e osservare i piccoli animali a casa. Garantito un certo reddito dello zoo.

Questa efficace attività di soccorso può essere utilizzata anche nelle attività turistiche del Homestay. Ad esempio, le attività di piantumazione di piante adottate nel cortile del Homestay consentono alle persone di adottare piante direttamente su Internet, senza dover visitare il sito. Richiedere il numero del proprio impianto su Internet e attendere l'arrivo dell'epidemia a visitare di persona il proprio impianto.

5, Conclusioni e prospettive della ricerca

In rural tourism, villagers' accommodation is an important carrier. Under the background of rural revitalization strategy, this new industry can not only promote the development of rural economy, but also improve farmers' economic income. The healthy and sustainable development of rural residential quarters is the embodiment of implementing the rural revitalization strategy. The healthy and sustainable development of rural residential quarters depends on the design of rural residential quarters. ^[36]

Service design thinking is a design thinking mode with the core of discovering users' needs, which can be considered from the user's point of view, In the design of Homestay, the service design thinking method can better solve the connection between tangible and intangible services of Homestay, and make the ecological service chain of homestay more systematic, standardized and visualized. The soul of Homestay is culture, and its function is accommodation. Accommodation becomes life through personalized service management.

Nowadays, the design environment in China is becoming more and more perfect, and many design majors are also at the forefront of the world. It is imperative not only to combine service design with folk custom design and environmental landscape design, but also to popularize service design as a highly comprehensive design specialty. Comprehensive universities are rich in educational resources, When a project involves interdisciplinary research, professors and students can form specific research groups. It is believed that service design can assist more professional planning and development in future disciplines.

^[36] Yuan shuxiang, Ma junfeng, Cao li, Chen xi. “Study on the Design of Rural Residential Quarters in the Strategic Environment of Rural Revitalization” 《乡村振兴战略环境下乡村民宿设计研究》[J], 美与时代, 2020.0

Elenco dei figure supplementato



Figure 10, Personas

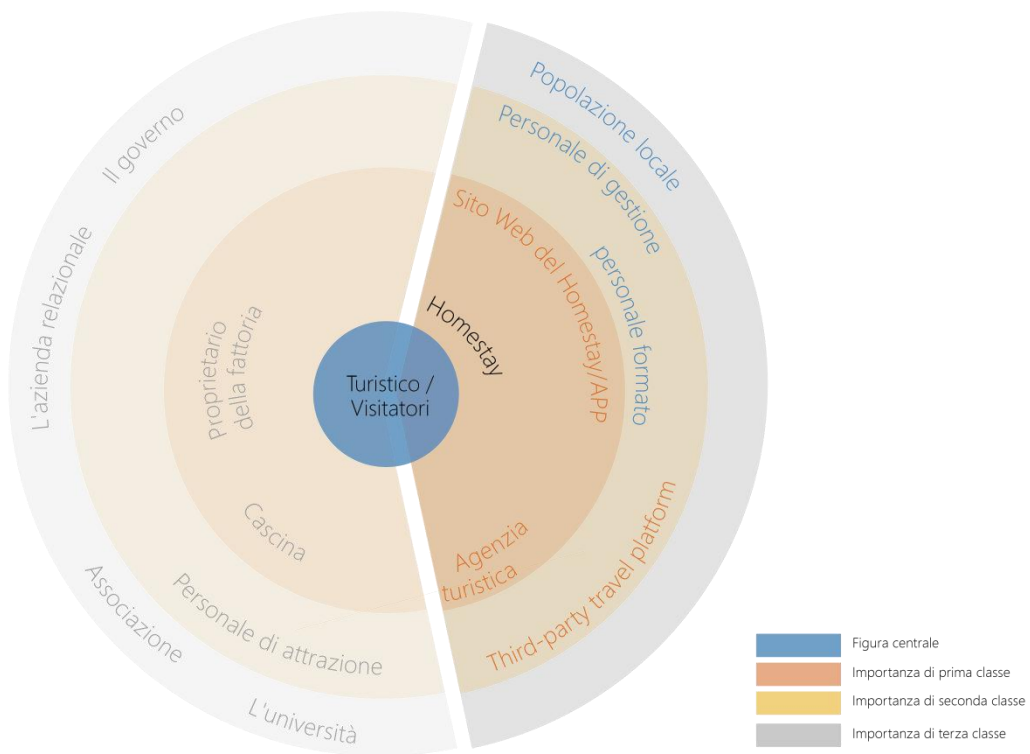
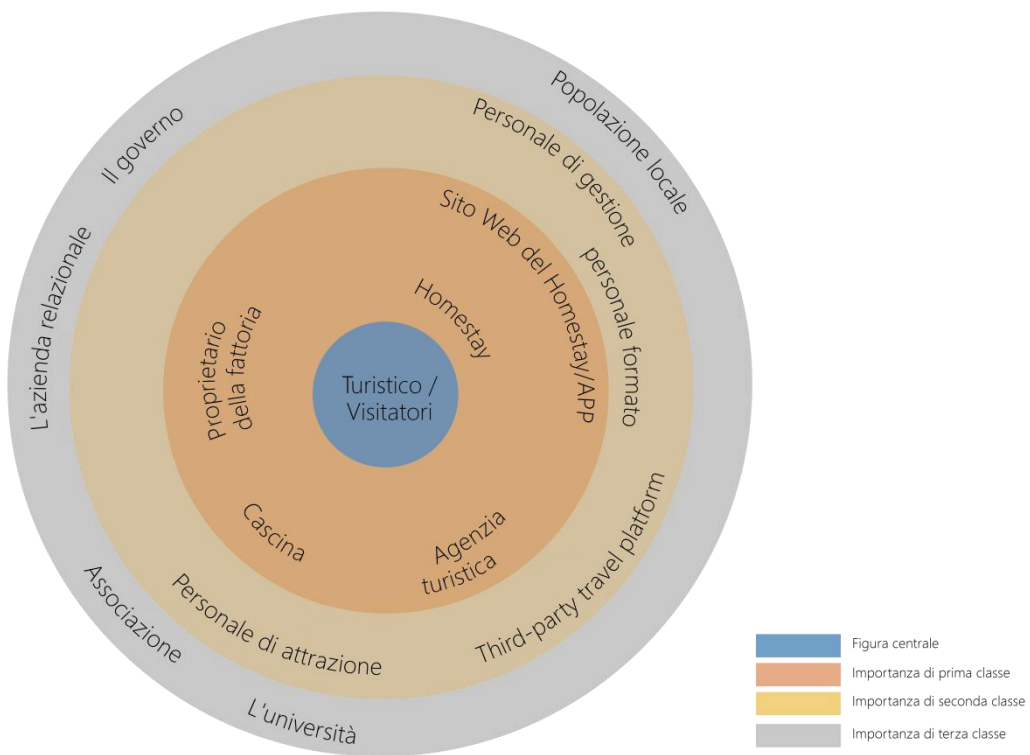
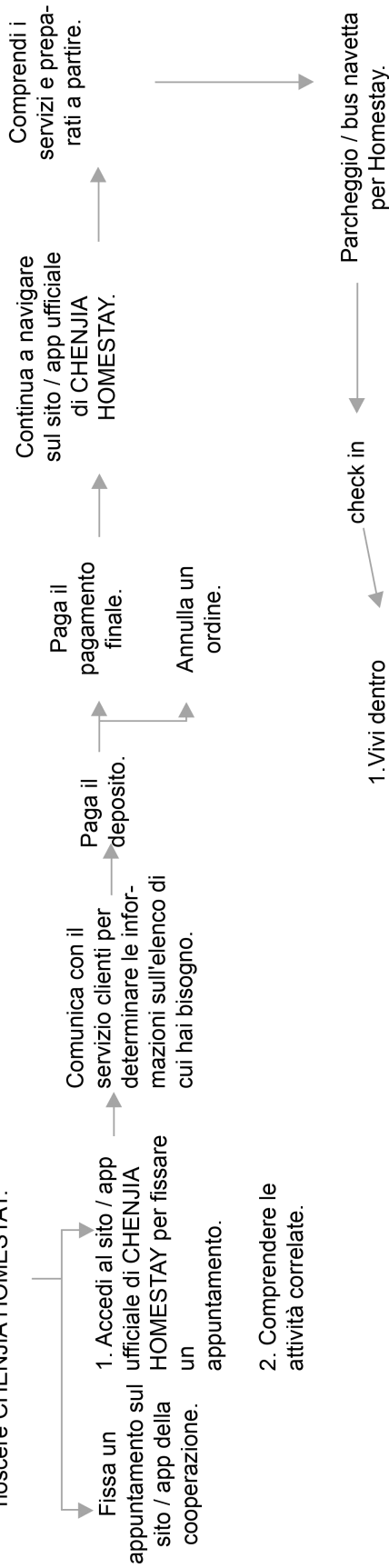
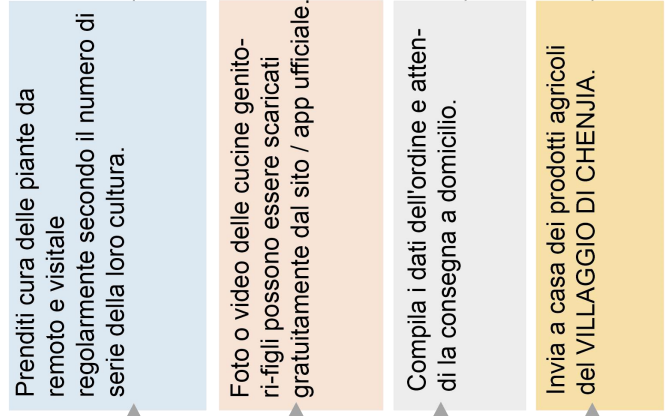
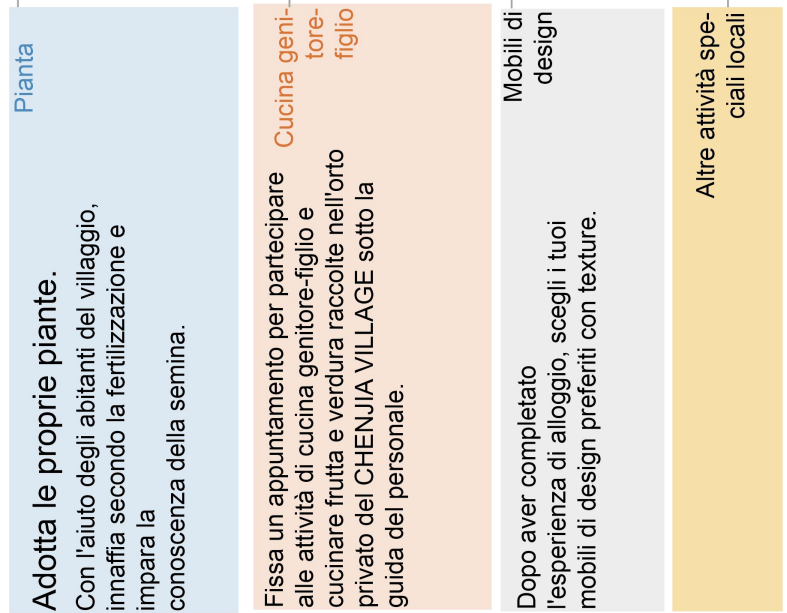


Figure 11, Stakeholders e il più importante Stakeholders

Sfoggia il sito Web / app della cooperazione per scoprire e riconoscere CHENJIA HOMESTAY.



1. Vivi dentro
2. Organizza l'attività



1. controllo
2. Valutazione in linea

Visita successiva telefonica

Figure 12, Blueprint

Prima del servizio

Tra i servizi

Termina il servizio

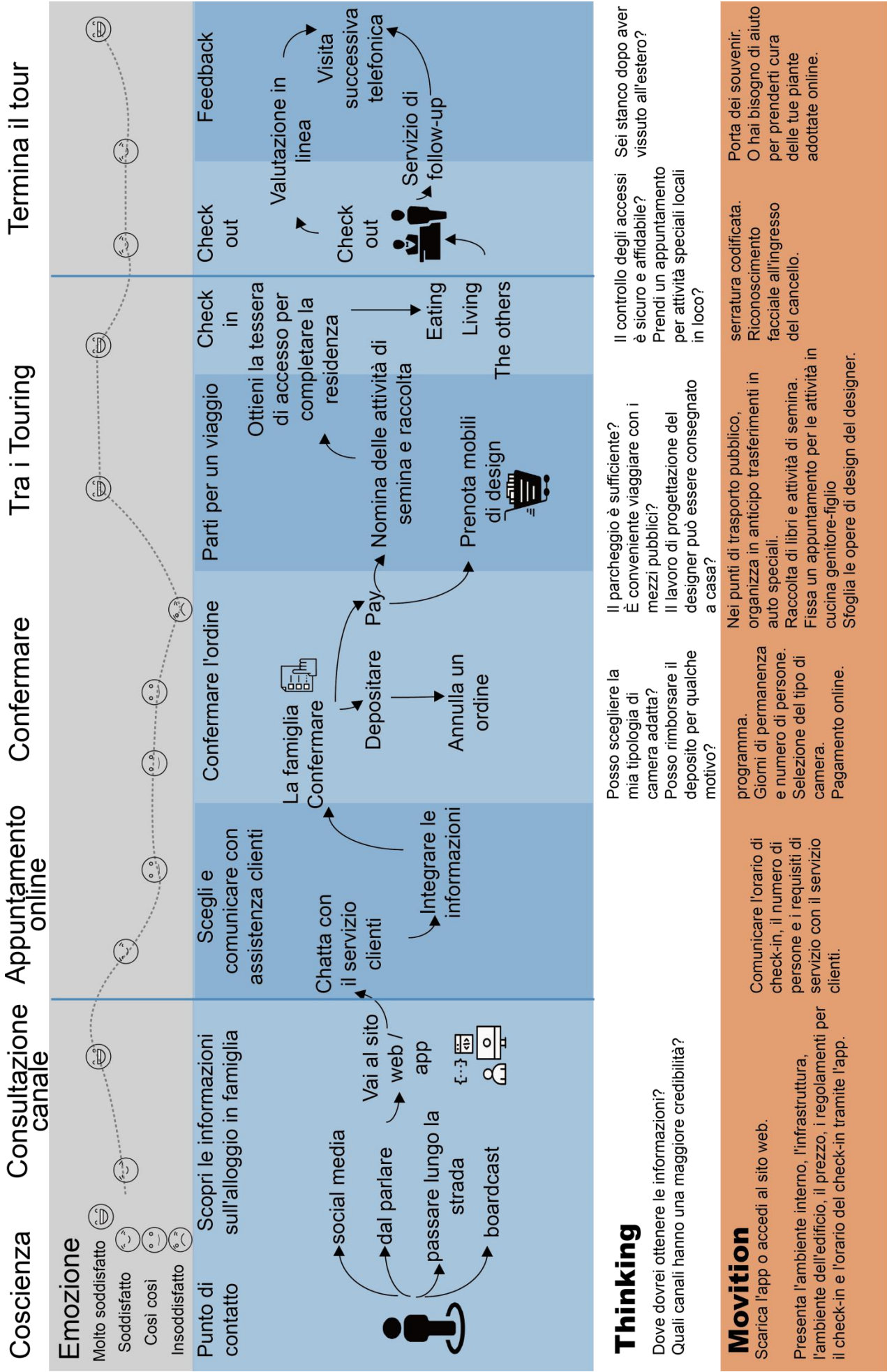


Figure 13, Mappa del Customer Journey Map1-2

	Comportamenti dei clienti	Altri comportamenti dei clienti	Comportamenti dei dipendenti	Elementi Visual	Elemento Uditivo	Odore, Gusto, elementi tattili	Contatto in background con i dipendenti	Sistema di supporto tecnico
Inizia	-Turismo pianificato, -Prenota un soggiorno in famiglia.	-Commenti sui commenti, -Visita e studio.	-Contatto front desk, -Contatta il servizio di prenotazione, -Visita guidata.	Online: Interfaccia della pagina web in famiglia	Online: Musica di sottofondo Web		Gestione delle informazioni sul sito web.	-Online: informazioni Web e sistema di prenotazione. -Collaborare con il sistema di prenotazione della piattaforma di terze parti.
Sviluppo	Check-in	-Parcheggio, -Effettua il check-in con familiari e amici.	-Segno di parcheggio. -Accoglienza e ricevimento alla reception.	-Indicazione di parcheggio. -Il cancello della famiglia.	Offline: musica di sottofondo nelle aree pubbliche, Una conversazione educata.	Odore. Materiale di stoffa, arredi e mobili umanizzati.	-Servizio familiare, -Servizio personale, -Servizio Group, -Informazioni sull'occupazione della popolazione.	-Controllo dell'illuminazione -Servizio intelligente.
Sommità	Looking for a room. (Provide a map of the guest room area, the check-in room is delighted in color, and the rest rooms are gray.)	Fare una foto.	-Impresa di pulizie, -Rispondi alle domande dei clienti.	-Decorazione caratteristica -Stile di decorazione	-Musica rilassante appropriata, -Buon effetto di isolamento acustico.	Ambiente pulito e inodore.	Gestire e mantenere le strutture alberghiere, monitorare la sicurezza e archiviare in tempo.	Strutture di sicurezza (Fornire carte di accesso per la lega giovanile).
Keep	1. Riposa e mangia. 2. Utilizzo dell'area di lavoro. 3. Piantagione di giardini e adozione di piante. 4. Frutta, lavorazione degli alimenti, tempo genitore-figlio.	3. Post-manutenzione e adozione dell'impianto.	1. fornire servizi, ordinare pasti e saldare i conti. 3. Guidare il funzionamento e assistere la semina. 4. Istruire l'uso degli utensili da cucina durante il tempo della cucina genitore-figlio.	-Aree pubbliche: hall, cucina, ristorante, area ricreativa, area di lavoro e corridoio. -Aree riservate: stanze degli ospiti, tavoli, sedie, letti, bagni, ecc. (Esposizione dello stile).	2. Evitare rumoroso.	1. Letto e biancheria da letto confortevoli. 3. Attività di raccolta e fertilizzazione. 4. Cuocere in cucina.	Gestire e mantenere le strutture alberghiere, monitorare la sicurezza e archiviare in tempo. 3. Fornire servizi corrispondenti per gli ospiti e aggiornare le informazioni in tempo.	1. Qualità del sonno, servizi di sicurezza e cucina, 3. Associare e raccogliere applet WeChat e controllare regolarmente le condizioni dell'impianto.
Fine	In partenza	Rinnova l'abbonamento	Servizio check out: Controllare le informazioni, Mostrami la vetrina dei souvenir.	Souvenir Derivato	Offline: lasciare la musica o parlare.	Famiglia, atmosfera.	Controlla e registra le informazioni di partenza.	Servizio intelligente.

Bibliografia

- [1] G.Lymnshostack,"How to design a service",European Journal of Marketing,Vol.16,No.1(1982):4963.
- [2] Erlhoff Michael and Tim Marshall,"Design Dictionary:Perspectives on Design Terminology,Boston,MA:Birkhauser.2008,p.355.
- [3] Hollins G,Hollins B."Total design":managing the design process in the service sector[M].London,Uk: Pitman,1991.
- [4] Patricio L,FISK R.P."Creating New Service"[J].装饰, 2018(4):74-76.
- [5] Blomkvist.M.J,Ostrom A L,Morgan F N,"Service design research:yesterday,today and tomorrow"[M],Amsterdam:BIS Publishers,2010;308-315.
- [6] Bitner.M J,Ostrom A L, Morgan F N,"Service blueprinting:a practical technique for Service innovation"[J].California Mangement Review 2008,50(3),66-94.
- [7] Xin xiangyang, Wangxi, "Co-creation in service design and uncertainty of service experience" 《服务设计中的共同创造和服务体验的不确定性》 [J].装饰,2019:421-451.
- [8] Quoted from Wei tiangan, Dong bohua ,"The Application of Service Design Thinking in the Landscape Design of Homestay under the Background of Tourism" 《旅游背景下服务设计思维在民宿景观设计中的应用》 , Shaanxi University of Science and Technology.
- [9] LUO S J,FU Y T,PEKKA K.A "Preliminary Study of Perceptual Matching for Evaluating Bottle.Design"[J].International Journal of Industrial Ergonomics,2012,.42(2):219-232.
- [10] Luo shijian,Hu yi,"Model Innovation Driven by Service Design" 《服务设计驱动下的模式创新》 [J],包装工程,2015,36(12):1-4.

- [11] Wang guosheng,Service design innovation” 《服务设计与创新》 [J] , Beijing China Architecture&Building Press,2015.
- [12] CHA Shan,“Service Design Dairy” 《服务设计微日记》 [M].Publishing House of Electronics Industry,2015.
- [13] CHA Shan,“Service Design Dairy2” 《服务设计微日记 2》 [M].Publishing House of Electronics Industry,2017.
- [14] Chu xiaodong,Chu xueman,Peng yujie,“Research on service products from "beauty of creation" to "change of art"” 《从“造物之美”到“造艺之变”的服务产品研究》 [J].包装工程,2017,38(10):37-41.
- [15] Edward T H,“The Silent Language”[M].New York:Anchor Press,1973.
- [16] Alves R,Nunes N J.“Towards a Taxonomy of Service Design Methods and Tools.”[C].International Conference on Exploring Services Science,2013:215-229.
- [17] Pan Y.“Heading toward Artificial Intelligence 2.0”[J],Engineering,2016,2(4):409-413.
- [18] Manzini E “Design,When everybody Designs an Introduction to Design for Social Innovation[M].Massachusetts:MIT Press,2015.
- [19] Donald Arthur Norman, “The design of Everyday Things”设计心理学, Chapter 6, design thinking, [M] 2015.10
- [20] Wang Guosheng, “Service design masters saying” 《服务设计大咖说》 [J],Industry Design,2018(000)011.
- [21] [22] Donald Arthur Norman, “The design of Everyday Things”设计心理学, Chapter 6, design thinking, [M] 2015.10.
- [23] Cat drew The Double Diamond,15 years on [EB/OL].Http://www.designcouncil.org.uk/news-opinion 2019-09-03.

- [24] Su mi, Service design process 服务设计流程篇
[EB/OL].<https://zhuanlan.zhihu.com/p/115953059> 知乎
- [25] A. S. Hornby (Author), Sally Wehmeier (Author), Michael Ashby (Author),The Oxford Advanced English-Chinese Dictionary (6th Edition),January 1, 2004.
- [26] Donald Arthur Norman, “The design of Everyday Things”设计心理学, Chapter 6, design thinking, [M] 2015.10.
- [27] Donald Arthur Norman, “The design of Everyday Things”设计心理学, Chapter 6, design thinking, [M] 2015.10.
- [28] Danny Bobrow,Wizard of Oz,The research result paper from the team led by artificial intelligence researcher Danny Bobrow was called Xerox Palo Alto Research Center at that time, 1977.
- [29] Jakob Nielson:Five users is the ideal number, [EB/OL].,
<https://www.nngroup.com/>
- [39] Mei zisheng, 浅谈民宿建筑与室内空间设计, 西部皮革, 文化与设计, 1671-1602 (2018) 13-0066-02.
- [31] Xu xuan, “Analysis on Interior Space Design of Moganshan Homestay —— Taking Moganshan Homestay as an Example”浅析莫干山民宿室内空间设计——以莫干山民宿为例, chapter1-1.
- [32]“Six core steps of building a homestay”筹建民宿的六大核心步骤, 文档资料, [EB/OL].<https://wk.baidu.com/view/7e84e47586254b35eefdc8d376eeaeaad0f3167f>. chapter1,2019.
- [33] “Six core steps of building a homestay”筹建民宿的六大核心步骤, 文档资料, [EB/OL].<https://wk.baidu.com/view/7e84e47586254b35eefdc8d376eeaeaad0f3167f>. chapter2,2019.

[34] Li lu, "On the definition and design points of indoor ecological shared space", 论室内生态共享空间的定义及设计要点, *Engineering Design*, 工程设计, 2019-15.

[35] Donald Arthur Norman, "The design of Everyday Things" 设计心理学, Chapter 6-2, system and service, design thinking, [M] 2015.10.

[36] Yuan shuxiang, Ma junfeng, Cao li, Chen xi. "Study on the Design of Rural Residential Quarters in the Strategic Environment of Rural Revitalization" 《乡村振兴战略环境下乡村民宿设计研究》 [J], 美与时代, 2020.05

Ringraziamenti

Quando ho iniziato a scrivere questa lettera di ringraziamento, il mio cuore era pieno di emozione. Ricordo ancora di essere venuto in Italia e di aver studiato italiano per un anno. Alla fine del corso di italiano ero molto preoccupato. Dopo tutto, una lingua non poteva essere padroneggiata dall'oggi al domani. Pertanto, il giorno dell'intervista ero molto nervoso, ed è stato anche il mio desiderio e amore per il design italiano, che mi ha fatto prendere coraggio. Ringrazio il professor Gianfrate per avermi dato l'opportunità di studiare in Advanced Design, così da poter lavorare con un gruppo di adorabili colleghi. È proprio per la guida del professore che scelgo fermamente il professor Gianfrate come mio insegnante di difesa del diploma. Nel nostro vecchio detto cinese, c'è un inizio e una fine.

Nel primo anno non ho capito bene il design del servizio. Perché in Cina questo tipo di argomento completo e interdisciplinare è raramente offerto. I requisiti di progettazione del servizio sono estesi, il che significa che costerà molte risorse umane e materiali e la gestione non è conveniente. È anche per lo studio del service design a bologna che ammiro sinceramente lo spirito di meticolosità dell'italiano, di non avere paura dei guai e di andare avanti nella ricerca e nello studio. Inoltre, il mio studio universitario è il design ambientale, che è completamente diverso dal design del prodotto e dal design dell'interazione. Di solito otteniamo un progetto, analizziamo le caratteristiche locali, i costumi e la cultura e le intenzioni delle persone, quindi iniziamo a prendere piani, selezionare i materiali, costruire e presentare piani e raramente abbiamo un sistema operativo completo. Ciò porterà al concetto di design che non potrà essere pienamente riflesso nella mostra finale, ridurrà il concetto di design architettonico o regionale complessivo e non riuscirà a ottenere i risultati desiderati.

Dopo aver studiato design del servizio per due anni, sono rimasto piacevolmente sorpreso di scoprire che, indipendentemente dal campo, il concetto di design del servizio può essere aggiunto per creare un sistema di servizio completo. Ciò è favorevole alla gestione e all'uso futuri, può trovare con precisione il problema e

risolverlo in tempo.

Quindi qui, vorrei anche ringraziare i miei colleghi del mio gruppo per la loro attenta guida e aiuto, che mi ha fatto capire meglio i dettagli del design del servizio. E nel corso di storia del professor Andrea Borsari, i miei colleghi mi hanno aiutato a migliorare il mio italiano e a capire l'architettura locale e la storia d'Italia.

Sono molto grato alla professoressa Danila Longo per aver organizzato il workshop, che ha consolidato la mia conoscenza del service design e ha smesso timidamente di comunicare con gli altri.

Nella classe di Omar Vulpinari ho ritrovato il piacere di apprendere la conoscenza del design nei giochi.

Nella classe della professoressa Patrizia Ramadori, è stata l'unica volta che ho lasciato il gruppo e ho completato un corso di lavoro completo da solo, il che mi ha reso più fiducioso.

Infine, vorrei ringraziare la tutor : Clara Giardina che mi ha aiutato a finire il mio stage.

Infine, vorrei ringraziare me stesso. Negli ultimi due anni mi sono fatto coraggio e ho guadagnato molto.