心得：

研讀完第二章─產品與服務設計之後，我們著實對「設計」改觀。從前便聽說就讀設計系或當設計師很辛苦，要不斷地求新求變，希望自己的創新創意能為世界帶來改變。因此一直以為，「設計」就是要創造一個全新的產品或服務。但是，在本章個案中，我們可以發現「設計」也可以是一種追求改進的方式，而且不論是有形還是無形的事物，都可以透過設計達到更好的效果。

在個案中，宜家宜居對於自己的產品從設計、製造、配送到銷售皆有自己的一套做法，而這項浩大的流程則以「提供價格低廉且品質良好的產品」貫穿。

在宜家家居的生產作業流程中，最讓我們印象深刻的就是，宜家宜居在所有流程開始時的第一個步驟竟然是「訂價」。

以往我們認為產品的價格取決於成本的高低，因此理所當然地要在產品生產完後，我們才能計算出產品的價格。但是宜家宜居顛覆了這樣的觀念，當產品價格制定，所有的成本便需要想辦法降低。這時，我們都有同樣的疑問：「那麼品質不就會下降了嗎？」很幸運的，宜家宜居雖然制定了大眾可以接受的低價，甚至是在競爭者漲價時，宜家宜居能夠做到不漲反減，他們還是對品質採取高度把關。能夠做到這樣，是因為宜家宜居調整產品設計，從外觀、顏色、供應商、運送方式、包裝、銷售員等各方面，利用「設計」縮減不必要的支出，將這些不必要回饋給消費者，也達到環保、永續經營的目的。

另外，在個案中也不難發現宜家宜居對於理念是多麼的堅持。宜家宜居以節省、環保等主要訴求作為一切的主軸，可以為了符合自己和顧客雙方的需求，不斷地改進產品，就連一個我們看似平凡的馬克杯也能反覆修改，直到馬克杯的外觀依然有品質、價錢可以是宜家宜居秉持的低價、成本也可以減少到60%，進而達到雙贏的效益。

雖然我們還沒有大公司或工廠需要正確又有效率生產作業流程，因此對於課本內容所介紹的設計流程、發流程、經濟分析與各種設計需要注意的細節還沒辦法深刻的體會，但在實驗室的行動商務應用程式的設計以及課業上所開發的軟體中，還是能夠稍微小規模的運用本章的內容，更注意以往為了開發方便而選擇忽略的細節，例如：

1. 使用者在使用上的流暢性
2. 介面的友善度
3. 介面操作方便性
4. 程式設計維護成本
5. 系統各個功能的協調性

有了這些觀念，雖然會需要更多的巧思在設計上面，但是為了好設計而花的時間會是值得的，不但可以讓使用者對於自己開發的程式更有興趣，增加使用黏著度，在維護方面還可以減省所有開發人員的時間和精力。

另外，或許我們也可以從上述的個案中提取宜家宜居的精神，將其應用在日常生活中，以下我們將舉一些例子：

1. 時間管理

將時間作良好的切割，並發揮零碎的時間最大的效益等等，最常聽到的例子便是利用片段的空檔加強外語能力。

1. 檢視工作流程

觀察自己的工作流程，將常用的東西放在容易觸得的地方。

例如，若是我們開啟電腦便會開啟瀏覽器檢查信箱，那麼就可以將瀏覽器的捷徑新增至工具列上，並將信箱設為瀏覽器首頁。

從生活開始做起，如此一來，我們便能熟悉並習慣於以有效率、節省資源的方式執行各種任務，也有機會在這些過程中找的鮮有趣的工作方式！