



鶯歌衛生所減法設計

藉由重新配置公告資訊與門診識別，以提升民眾看診體驗
並使流程更順暢。

專案項目

民眾門診流程服務優化研究

Yingge District Health Center, New Taipei City

鶯歌衛生所平面圖

服務時間:
週一至週五 8:00-18:00
門診時間:
週一至週五 8:30-11:30
Office Hours:
Mon-Fri: 8AM-6PM
Clinic Hours:
Mon-Fri: 8:30-11:30AM

研究背景

「體驗」是消費者終止或持續服務的一個重要的因素 (Hui& Bateson, 1991) 而「服務體驗」是以提高顧客整體體驗為出發點，關注顧客主觀的情感與個人反應 (Schmitt, 1999)。因此希望藉由提升衛生所整體的服務體驗，進而穩固民眾的信任感。



- 提升民眾看診體驗
- 整體流程更順暢

- 營造更好的工作環境
- 提升人員工作效率

現況調查

• 視覺雜亂

透過初步觀察後，發現資訊的張貼不統一與流程動線模糊等問題如下圖。



資訊雜亂沒有一致性



不同資訊相互遮擋



流程指示重複張貼，卻不具明確性，民眾需要依靠志工指引。

初步方向



資訊

流程

現況調查

社區民眾與衛生所服務人員 - 看診流程痛點

社區民眾

社區民眾前往衛生所的多數使用的服務為：幼兒預注、一般門診我們針訪談了五位民眾並整理其所提及的問題點整理如下。

幼兒預注



31歲媽媽



29歲媽媽



年輕夫妻

一般門診



58歲伯伯



63歲伯伯

不清楚實際看診時間

孩子哭鬧

不理解叫號方式

等待許久

一時看不懂流程指標

擔心孩子亂跑

需前往藥局領藥

張貼資訊混雜

幼兒預注及一般門診之顧客旅程地圖(見附件一、附件二)。

衛生所人員

在了解社區民眾的需求後，我們也針對服務方的衛生所人員做訪談，主要想了解關於內部人員工作上是否有相對應的困難點，訪談內容重點整理如下。



人員01



人員02



人員03

「很多時候不清楚哪張海報可以撕或不能撕。」

「怕民眾沒注意，因此重要資訊都重複貼很多次。」

「若我是一般民眾，也看不懂流程的標示。」

「民眾常因為不知道看診時間而在錯的時段跑來。」

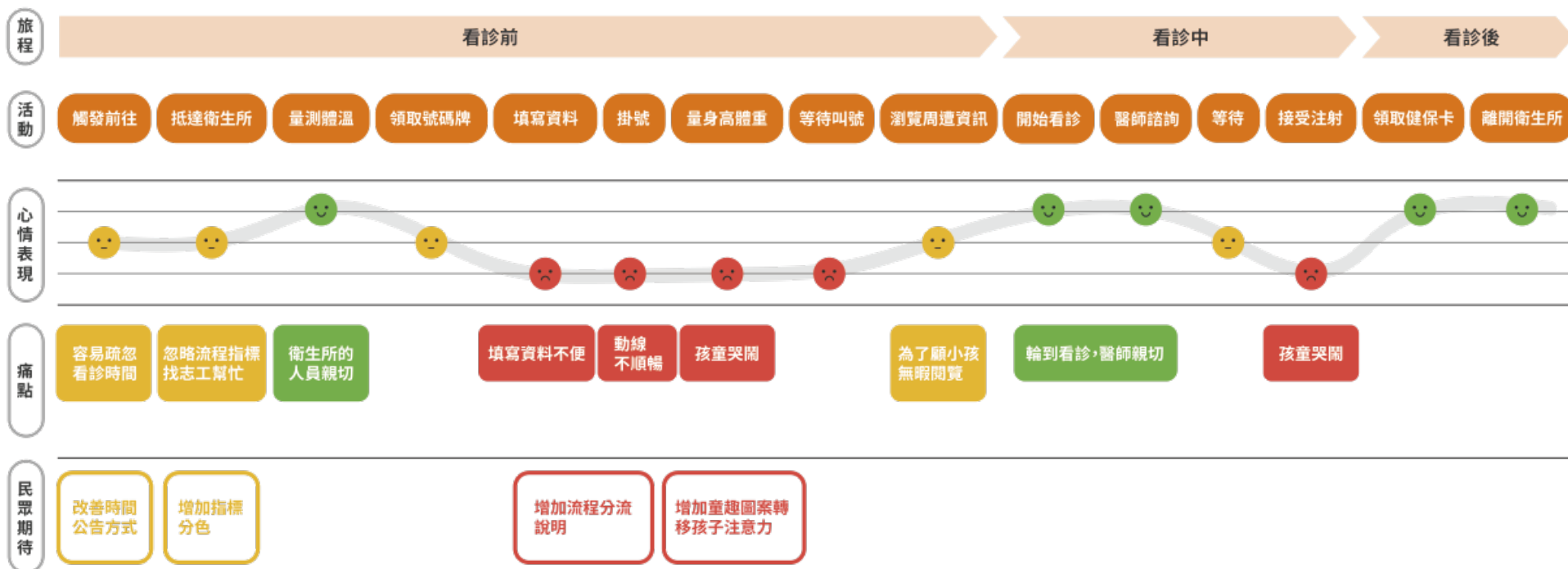
沒有張貼規範

指標不清楚

現況調查

• 幼兒預注顧客旅程地圖

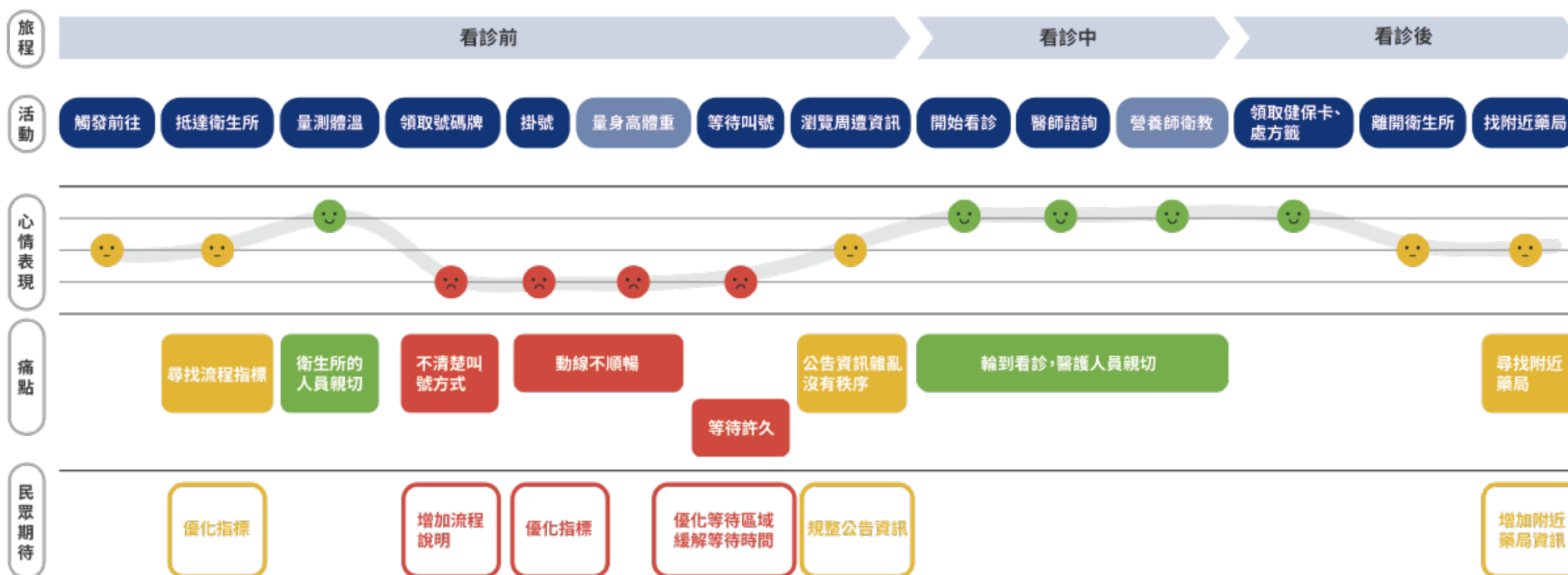
附件一



現況調查

• 一般成人門診顧客旅程地圖

附件二



服務缺口定義

社區民眾

為了確立設計方向，這次我們以任務的方式訪談十位民眾，訪談分成兩階段。



認知問題(限時30秒)

- 請指出多功能健康椅海報的位置。
- 請指出諮詢室的位置。

任務問題

- 你知道數字為什麼要分顏色嗎？
- 你知道icare 運動器材嗎？

| | 多功能健康椅海報 | 諮詢室 | 數字顏色的意思 | icare 運動器材 |
|------|----------|--------|---------|----------------|
| 民眾01 | 找不到 | 找不到 | 不知道 | 以為是復健器材 |
| 民眾02 | 27.66秒 | 29.60秒 | 知道分兩個流程 | 不知道 |
| 民眾03 | 12.41秒 | 17.81秒 | 不知道 | 不清楚但看了會知道是健身器材 |
| 民眾04 | 找不到 | 找不到 | 不知道 | 不知道 |
| 民眾05 | 找不到 | 找不到 | 知道黃色是小孩 | 知道在哪但不清楚用途 |
| 民眾06 | 10秒 | 24.23秒 | 不知道 | 不清楚 |
| 民眾07 | 9.58秒 | 找不到 | 不知道 | 不清楚 |
| 民眾08 | 9.97秒 | 找不到 | 不知道 | 不清楚 |
| 民眾09 | 9.12秒 | 找不到 | 會錯意 | 不知道 |
| 民眾10 | 9.12秒 | 6.50秒 | 不清楚 | 找不到 |

透過任務結果我們再次驗證，衛生所的指標不具直覺性。

衛生所人員

了解衛生所人員張貼資訊的流程與可能遇見的困境。



- 政府規定張貼資訊多
- 沒有特定的人員負責
- 海報張貼雜亂沒有秩序
- 沒有總管的機制
- 找不到當初張貼的人
- 容易忘記海報過期時間

定義價值主張

藉由重新配置公告資訊與門診識別，以提升民眾看診體驗並使流程更順暢。



門診指標

文宣佈告

場域規劃

改善並優化

缺口分類

藉由重新配置公告資訊與門診識別，以提升民眾看診體驗並使流程更順暢。

• 分類

在設計的開始前，我們將衛生所目前場域內的指標與資訊做分類與歸納。



指標分類

禁止、提醒

告示牌

機能指示說明



資訊分類

健康活動資訊

季節性疾病資訊

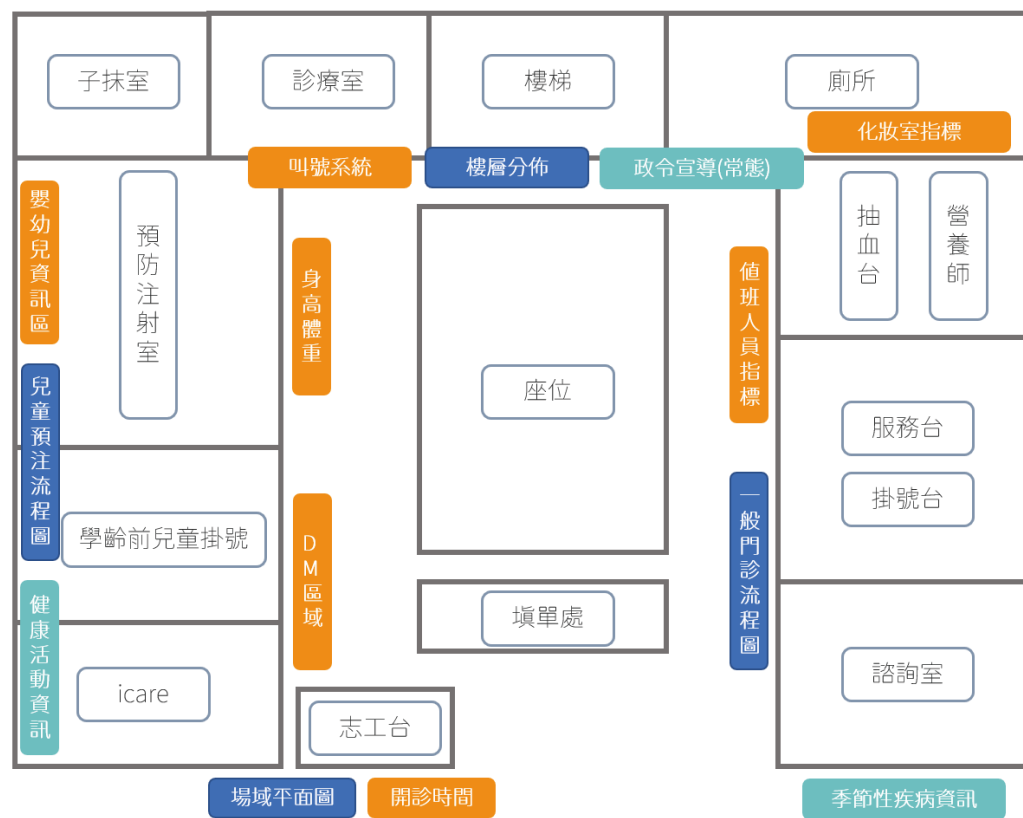
政令宣導(常態)



與管理者共創

• 討論位置分配

利用平面圖與衛生所職掌者及相關服務人員共同討論資訊重新規整的最佳位置。



色彩規劃

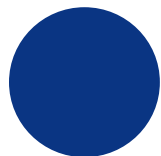
• 色彩定義

分析衛生所內外部的色彩現況，並找出與此環境最相和諧的色彩，最後為兩個流程指標分別選擇了藍色與橘色做為主色。

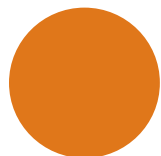
外部空間顏色比重



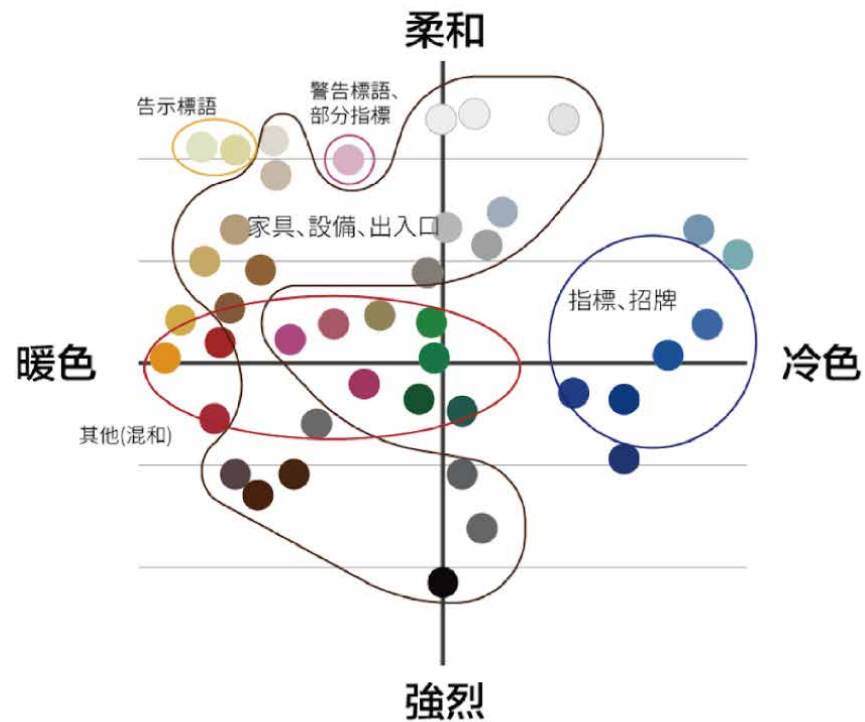
內部空間顏色比重



CMYK: 100/88/0/0
Hex triplet: #033491



CMYK: 4/64/94/0
Hex triplet: #2ea7a12



設計規範

• 設計提案

ICON



字體

源泉圓體

鶯歌衛生所平面圖 鶯歌衛生所平面圖

鶯歌衛生所平面圖 鶯歌衛生所平面圖

鶯歌衛生所平面圖 鶯歌衛生所平面圖

指標設計

• 設計提案

指標設計

一般看診



兒童預防針



共同流程



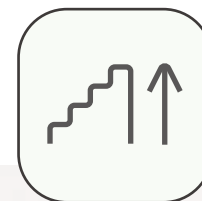
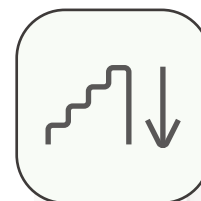
機能指示說明



禁止、提醒



樓層圖



3F ↑

哺乳室
Breastfeeding Room

活動室
Activity Room

2F ↑

衛生所人員辦公區
Office area

1F →

廁所
Restroom

回收區
Recycle Area

消毒酒精
Disinfection Alcohol

血壓計
Sphygmomanometer

門診流程優化

• 設計提案

流程圖



平面圖



資訊規劃

• 設計提案

布告欄規劃

健康活動資訊



季節性疾病資訊



政令宣導(常態)



網站平面圖



資訊紀錄

• 設計提案

海報登記本

幫助衛生所人員後台海報資訊整理與登記。

制定張貼規範



- 節省不必要的人力資源
- 海報的有善歸納
- 海報張貼日期一目瞭然
- 妥善管理現有海報

- 健康活動資訊
- 季節性疾病資訊
- 政令宣導(常態)



導入場域

• 設計提案

場域模擬



設計提案前後對比

• 設計提案

before/after



設計後側

• 訪談分析

我們訪談30位民眾以下問項，針對新舊視覺做滿意度1-5分評分



01. 總體而言我對於衛生所場域內的識別感到滿意 (整體滿意度)
02. 我可以理解衛生所場域內每一個指標的意思 (易讀性)
03. 就衛生所場域內的資訊設計我可以快速的找到我想找的資訊 (功能性(指標))
04. 衛生所場域內的指標讓我感到一致 (視覺一致性)
05. 我可以快速了解衛生所的看診流程 (功能性(流程))
06. 衛生所的環境讓我感到很舒適 (場域環境)
07. 衛生所指標流程的明確性會促使我想再前往 (誘發性)

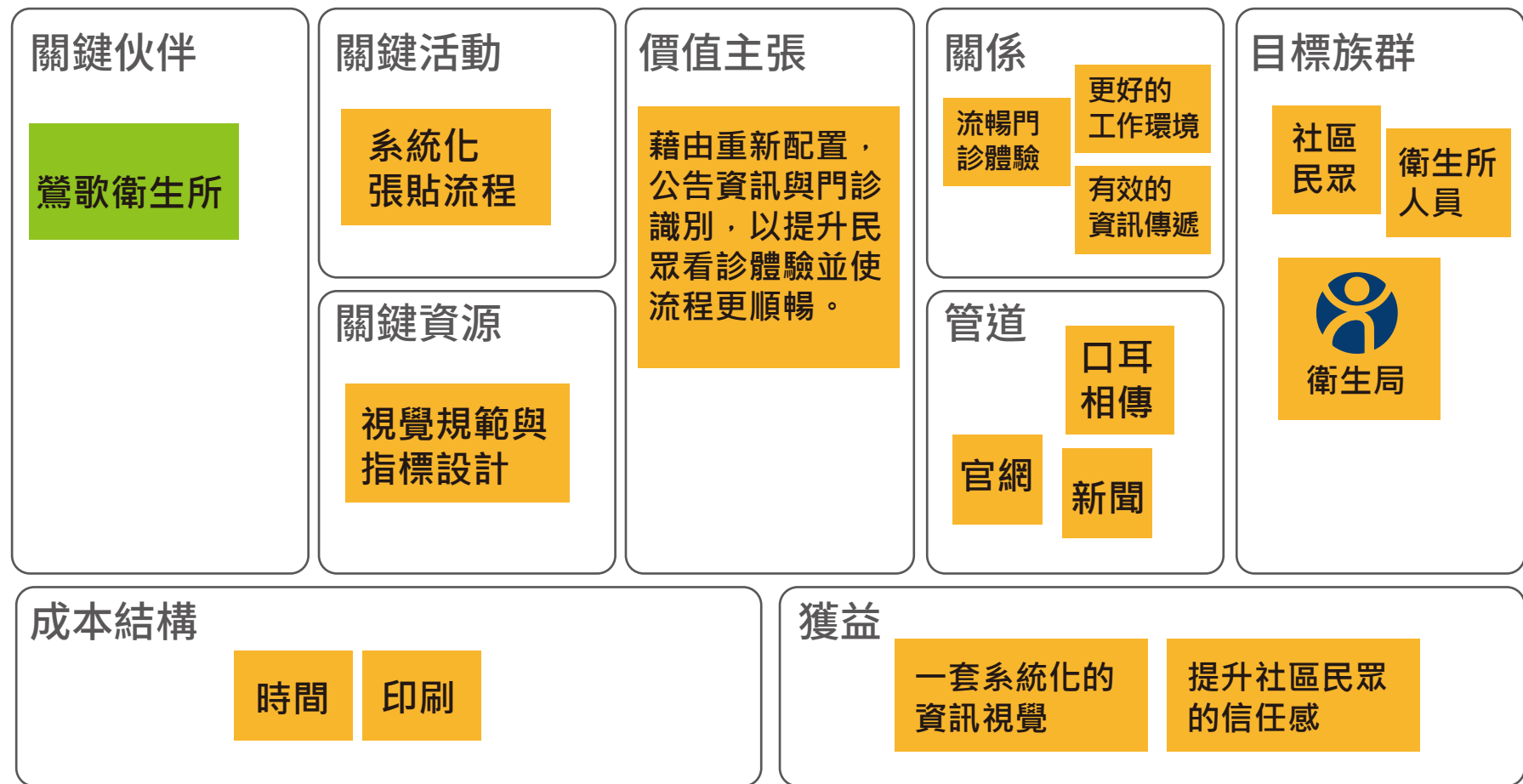
| | 舊衛生所識別 | 新衛生所識別 |
|---------|--------|--------|
| 整體滿意度 | 65 | 133 |
| 易讀性 | 74 | 129 |
| 功能性(指標) | 60 | 133 |
| 視覺一致性 | 64 | 137 |
| 功能性(流程) | 72 | 139 |
| 場域環境 | 71 | 131 |
| 誘發性 | 75 | 105 |



訪談結果發現，新的服務識別分數大幅高於舊的識別，而其中又以功能性(指標)分數最高，藉此可以間接證明新識別有助於達到提升所內的指標直覺性。

商業模式

描述為客戶提供的價值，以及公司的內部結構、合作夥伴網絡和關係資本等，藉以實現（創造、推銷和交付）這一價值，並產生可持續盈利收入的要素。



未來期望

此次的設計為針對鶯歌衛生所所做的一套視覺指標與規範，期許在未來這套規範可以廣泛通用在相關場域的其他衛生所中。

2020

鶯歌衛生所

針對鶯歌衛生所設計一套
相對應的視覺指標與規範

Future

其他衛生所

模組化的視覺在未來
也可以運用在不同的
衛生所

