

情景观察卡

体验指南

2017 年 7 月

情景观察卡

办公场所可以激发或阻碍创造力和生产力，然而，办公空间使用者往往会忽略对自己最有影响的状况，给了解办公场所的不足之处带来一大难题。

有见及此，Steelcase 特意举办工作坊，协助空间最终使用者发掘办公室的问题。

情景观察卡是一套客观的情景照片，每张均显示 **WorkSpace Futures** 于客户空间观察得来的真实场景。每张卡片均标示一个情景观察需求，并提出相关洞察以及可供选择的应用配置建议。参加者需要分类、排列和讨论情景观察卡，并指出他们可能会在办公环境遇上问题。此外，情景观察卡亦可用于讨论协作、隐私和身心健康等特定主题。

活动指南目录

什么是情景观察卡？	第 3 页
活动所需资料	第 4 页
活动前期准备	第 5 页
• 选择活动模式 • 组成活动协助团队 • 邀请分销商及 / 或设计公司参与工作坊 • 与客户代表准备工作坊	• 准备活动材料 • 工作坊地点配置 • 照片拍摄许可表
活动期间重点	第 8 页
• 了解每张情景观察卡 • 以开放式问题带动讨论 • 使用情景观察卡或海报 • 自选观察活动	• 善用协助团队的角色 • 留意活动时间 • 再次指导客户代表 • 实用活动小秘诀
活动流程选项	第 12 页
活动后跟进措施	第 15 页
• 收回活动材料 整理客户空间 • 向客户代表汇报 • 工作坊完成后与小组于其他地方会面 • 相片拍摄许可表	
附录 A — “协作” 主题讨论	第 16 页
附录 B — “隐私” 主题讨论	第 18 页
附录 C — “身心健康” 主题讨论	第 20 页

什么是情景观察卡？

情景观察卡是一套 32 张客观的情景照片，每张均显示 WorkSpace Futures 于客户空间观察得来的真实场景。

每张卡片的正面均有一张情景照片，背面则点出一个情景观察需求，并标有数字，方便辨认。

本工作坊旨在探究空间最终使用者的办公体验，并集中了解特定情况出现的频率。活动期间，参加者须根据

“经常”、“偶然”或“甚少”三张分类卡，将相片分类。



工作坊可利用全套卡片、海报、部分卡片共三种方式进行活动。



全套卡片



海报



部分卡片

工作坊完成后，应与客户代表联络，讨论空间最终使用者共同关注的核心主题，并指出这些主题对空间的启示。此举或可为客户进行中的项目提供资讯，亦可缔造新的机遇。

“情景观察卡、洞察及配置建议指南”用于将办公室情景、Steelcase 研究洞察、配置建议和产品逐一紧密连系。



活动所需资料

宜善用资源，选择活动模式。请浏览 Spark 网页：

“亚太地区办公场所工具 + 资源 > 文件 > 亚太地区情景观察卡 - 资源 > “活动”

小秘诀：选择使用卡片（全套或部分卡片）

或者
海报进行活动。

工作坊材料

情景观察卡活动所需资料 用于以全套或部分卡片进行活动



情景观察卡
需要 1 套卡片
联络人：
shamid@steelcase.com



流程
材料
角色

可选择是否使用以下办公室用品：

- 小型报事贴本
- 黑色马克笔

海报活动所需资料 可于 Spark 网站的“亚太地区办公场所工具 + 资源”栏目中找到



“办公场所情景观察”
海报组合 (4)
24” x 36”



可选择是否使用照片 PPT



流程
材料
角色

- 办公室用品：
- 剪开数段的圆形贴纸
 - 若要在圆形贴纸标示“*”号，则需要黑色马克笔
 - 彩色胶带或大头针

活动前期准备

选择活动模式

你计划如何使用情景观察卡？情景观察卡使用简便，除可用作一般讨论外，亦可用作探讨特定主题。你应参考本指南第 4 至 6 页的活动流程例子，根据活动目的及小组大小，规划合适的工作坊活动。

全套卡片 活动内容：工作坊研讨会 时间：1 小时* 参加对象：1-6 位空间最终使用者 活动材料：全套情景观察卡	海报 活动内容：工作坊研讨会 时间：1 小时* 参加对象：8-15 位空间最终使用者 “活动材料：一套 4 张的“办公场所情景观察”海报；可自由选择是否使用讨论活动的 PPT	部分卡片 活动内容：破冰专题讨论、“Lunch + Learn”；或展厅参观 时间：20-30 分钟 参加对象：设计师及客户 活动材料：6-8 张观察卡、 • 参阅附件 A、B + C
--	---	--

- 请自行决定工作坊是否要加入**自选观察活动**，若选择进行此项活动，工作坊的时间将延长一小时。这个活动旨在观察最终空间使用者在工作坊谈及的空间。若进行本活动，你可以表示：“请让我看看这些情况发生的地方。”

组织活动协助团队

在利用全套卡片或海报举行工作坊前，**请组成 2-3 人的活动协助团队**。各成员宜仔细分工，其主要职能包括：

- **主持人** — 引导参加者开展讨论及进行活动
 - 在特定活动中给予参加者指示
 - 以好奇的心态主持活动，询问开放式问题，协助讨论进行
 - 推动工作坊进行，并保持气氛活跃
- **副主持人**（可选择是否需要） — 主动协助参加者、主持人和记录员
 - 了解工作坊流程 / 程序，管理活动时间和主题
 - 为活动计时
 - 为工作坊参加者及卡片分类活动拍照

- **记录员** — 工作坊举行期间记录大量笔记
 - 记录每张卡片 / 相片的讨论内容和重点
 - 清晰标示出说话者身分，并以语录形式记录参加者意见
 - 记录所有事件

在举办工作坊前，请务必与活动协助团队所有成员举行至少一次准备会议。此外，**每次举行工作坊前，也应至少有一小时准备时间**。若该次是你的首个工作坊，则留用更多准备时间。另外，与整个团队详细了解卡片内容，仔细练习，确保所有成员明白工作坊的目的和流程。

确保团队所有成员在举行工作坊后，可以立即在活动以外的场地进行汇报。**团队汇报时间应该至少有一小时**。此外，在进行汇报前，可视乎情况，参观客户的办公空间。

邀请经销商及/或设计公司参与工作坊

尝试找方法请你的**经销商**参与工作坊。如果情况许可，应该请他们加入你的活动协助团队，并于工作坊扮演重要角色。经销商的设计师通常可以在工作坊担任记录员，并在工作坊后的空间启示构思中，提供宝贵意见。

此外，你也应该了解**设计公司**的角色。若客户的办公空间正在进行相关项目，你应邀请设计公司参与工作坊，以此协助客户规划其设计项目。

与客户代表准备工作坊

与客户代表安排时间规划工作坊，向他/她讲解工作坊的后勤规划。内容包括：

- 若工作坊以情景观察卡为活动工具，宜邀请 **1-6 位参加者** 进行活动；若以海报为工具，则可邀请 **8-15 位参加者** 加入。你应协助客户选择参加者，参加者可以是**不同职位或同一职位**的人士。此外，参加者宜以空间最终使用者为主，而且小组人数不宜过多，以便每位参加者能够分享他们在办公空间遇上的挑战和解决方法。（工作坊的领袖将影响讨论的互动氛围）
- 决定工作坊是否加入**自选观察活动**。若举行观察活动，工作坊应延长一个小时，与空间最终使用者进行活动。
- **选择活动场地**：空间应该有足够空间放置一张**大型桌子**，让参加者和记录员**围绕桌子**进行活动。确保桌面够大，能够铺开卡片，让每位参加者清楚看见情景观察卡。如果情况许可的话，应选择站立式桌子，方便小组积极互动。
如果工作坊以**海报**为工具，应确保活动空间的**墙壁有足够位置贴上 4 张海报**，并且设有**投影机**，供讨论时逐一展示照片之用。
- **获得照片拍摄许可**：向参加者表明拍照的意图。

工作坊举行前数天，与客户代表联系，讨论以下事项：

- 确认**出席人数**、**活动时长**（完整工作坊需耗时 1 小时）以及**活动地点**的设置。此外，应向客户请求在工作坊当天**提早到达活动地点**，完成准备工作，并于工作坊完结后**最少花 30 分钟**整理活动地点。
- 如果选择于工作坊举行**自选观察活动**，应了解客户的照片拍摄指引，并留意什么空间不可以进入。最理想的做法是，由客户办公空间的使用者拍摄照片，再与我们分享。
 - 介绍 **Steelcase** 团队，以及此次工作坊举办的原因
 - 工作坊完结时，向参加者致谢，并告知他们活动所得的信息有何用处。
 - 考虑客户代表是否应该在工作坊进行时留在房间内——他们留在房内，会帮助还是阻碍参加者如实讨论和回答问题？

准备活动材料

请预先在工作坊举行前数天准备好活动材料，并确保全部材料准备妥当。海报则已上载至 **Spark 网站**，可自行印列。

如果你选择的**活动模式**需要额外的办公室用品（如便利贴），可以经 **Office Depot** 或当地办公室用品零售商购买。

此外，你亦应带同数码相机，拍摄工作坊照片。

工作坊房间布置

Set up the room to **optimize the participants' views to the cards**. If possible, bring everyone 房间布置应以**参加者能清晰看见卡片为要**。如果情况许可，应该请参加者围绕一张大型桌子（宜作站立式高度）互动，促进讨论。你也应考虑活动协助团队的座位位置，确保记录员能够清晰听见参加者的对话，并能清楚看见海报。

照片拍摄许可表

我们的目标简单明确，目的在于为你要撰写的总结报告，加上工作坊参加者的活动照片，从而打造出更加适合该客户的报告。因此，你应积极向客户代表讲解在工作坊拍照的目的。

以“**拍摄许可表**”保障客户和 **Steelcase** 的权益。表格的个别部分可在会面之前填写，惟大部分栏目需在工作坊当天填妥。你应取得客户代表、工作坊参加者、**Steelcase**、分销商和设计公司的许可（如适用）。

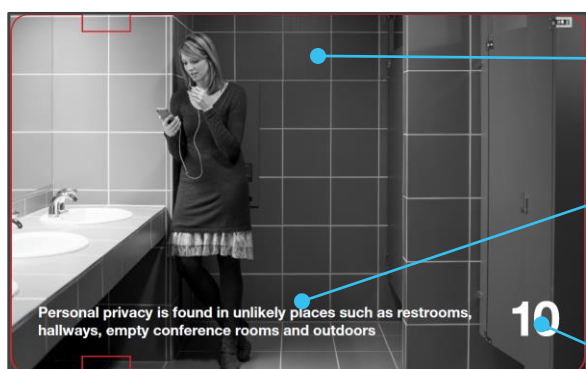
切勿将相片用作其他用途。

活动期间重点

了解每张情景观察卡

了解每张情景观察卡和相片。整套卡片一共展示了 **32** 个办公场所情景，讨论每个情景的重点，为工作坊的目的之一。情景观察卡的形式专为引发回应为设，旨在请参加者对相片描述的情形给予意见。卡片的正面及背面均有描述该情景的细节，但参加者可能会以截然不同的角度理解情景——这也并无不可。

卡片正面：

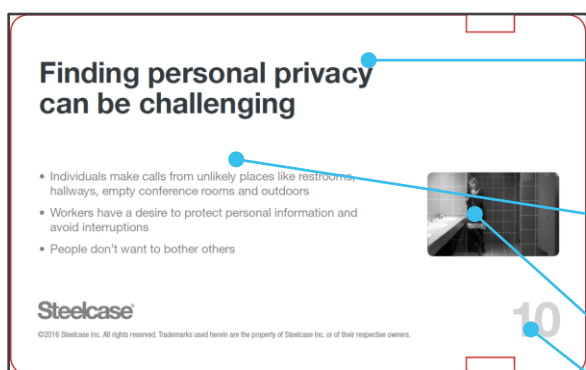


情景照片

情景观察需求：描述该情景的简单句子

卡片编号

卡片背面：



情景观察需求：容易阅读的标题，字句与海报相同

补充情景细节：以 2-3 个要点为空间使用者提供更多信息

情景照片

卡片编号

阅读所有卡片，然后自行将之分类，加以练习。你可以根据不同准则为卡片分类，例如以主题相近的卡片进行活动，寻找重点相似的卡片；亦可以不同的情景主题进行活动，例如“隐私”和“协作”、个人工作站和共享空间、员工希望在办公室以外工作、引导和指导，以及视频会议情景。

考虑各个情景的重要程度：每个情景的出现次数有多频繁？它为办公室带来什么影响？情景观察卡设有“经常”、“偶然”或“甚少”三张分类卡，参加者可以此为相片分类。另外，以海报进行工作坊时，焦点也应放在情景发生的频率之上。

以开放式问题带动讨论

情景观察卡讨论活动为空间最终使用者提供交流平台，与我们分享他们工作时遇见的情况。工作坊应让参观者表达以意见为主，并用**高效益的简单开放式问题**，了解参加者选择特定情景的原因。

开放式问题	“有谁选择了这个情景？” “请描述一下你在张照片看见什么。” “你为什么会选择这张照片？”
阐明情况	“这个情况多久发生一次？” “还有谁有过这个体验？” “请告诉我多一点。”
讲述影响	“这个体验对你有何影响？那对你的工作呢？” “请你描述一下，如果情况不是这样，你会有什么感觉？”

使用情景观察卡或海报

情景观察卡或海报使用方便灵活，专为空间最终使用者轻松进行讨论而设，他们可以排列“经常”出现的情景，然后分享自己的经验。

如上述及第 4-6 页的活动流程所示，**情景观察卡有多种用法**。卡片可以随时轻松使用，利用部分或所有卡片带起简单讨论；若以较正式的方式使用情景观察卡，则可在工作坊研讨会上以“情景观察卡”或“办公场所情景观察讨论”海报进行活动。

自选观察活动

在**自选观察活动**中，我们将请空间使用者展示办公情景发生的**地点**。当参加者选择出经常出现的情景观察卡片后，请他们告诉你情景发生的地点，然后让他们亲身前往该地点，并请他们在该设置 / 地点拍下照片，与你分享。此举可以为工作坊加入理想的讨论活动。

善用协助团队的角色

每个完整的工作坊均由 2-3 位工作人员协助活动进行，团队的每位成员必需清楚知道自己及其他成员的责任。

- **工作坊主持人：**负责安排分类活动，介绍卡片或海报，并询问高效益问题。
- **副主持人（可选择是否需要）：**根据活动流程，监察活动时间，并为工作坊参加者及卡片分类活动拍摄相片。
- **记录员：**在整个工作坊期间记录笔记，专注将参加者的意见记录下来（而非集中记录 Steelcase 活动协助团队的意见）。

留意活动时间

完整工作坊长一个小时，若加上自选观察活动，则额外延长一小时，共两小时。活动协助团队的每名成员均需了解工作坊的流程和时间分配，并尊重参加者的时间。因此，清晰了解整个工作坊的活动流程，至关重要。

小秘诀：将活动流程表带到工作坊举行地点，方便协助团队跟随流程，进行活动。

再次指导客户代表

确保你的客户代表准备好欢迎参加者及为工作坊作结。此外，让参加者知道分类卡片的目的，愿意与我们分享工作体验，并了解自己的意见有何用处，以及相信可以自由向 Steelcase 团队表达意见，都是十分重要的。

实用活动小秘诀

举行工作坊时，应紧记以下活动小秘诀：

- 建立自在的环境，让每位参加者觉得自己受到欢迎，并属于团体的一分子。请所有参加者介绍自己，并介绍 Steelcase 活动协助团队。
- 确保活动协助团队了解卡片内容及工作坊流程，并清晰知道卡片分类的规则。
- 在工作坊期间提供清晰指引。观察参加者的反应，不时询问他们“您明白吗？”，确保他们明白你的说话。
- 给予参加者足够时间思考和回答问题。沉默亦无不可。

- 仔细**聆听**参加者的回应。如有需要，可以表示“请多告诉我点”，请他们阐明自己的意见。
- 紧记留意活动时间！副主持人应协助主持人**监察工作坊时间**。不妨印列流程，并将之摆放在当眼处，方便主持人查看，以助管理时间。
- 转换卡片时，**应通知记录员**。确保他们已记录所有所需信息，准备好继续进行活动。
- **切勿急于下定论**和介绍产品，工作坊并非推销家具的场合。
- **分享其他人的经验是好事，但不可提及其他客户的名字**。随意分享其他人的经验，会让人不敢与你分享他们的个人信息。
- 为活动增添趣味！

活动流程选项

以“全套卡片”进行活动

本工作坊使用全套“情景观察卡”进行，为时 60 分钟，一般适合 6-8 位参加者使用。

流程	主题	时间
a.	欢迎简介及讲解工作坊目的 - 客户代表欢迎参加者 - 取得照片拍摄许可	10 分钟
b.	情景观察卡分类 - 讲解分类卡等卡片的形式 - 介绍分类程序（视乎参加者人数和客户策略） <u>选项 1—5-6 位参加者：</u> - 在平面上铺开所有卡片，让所有参加者清楚看见卡片 - 向每位参加者派发一本报事贴 - 请参加者将姓名写在（5）张便利贴上 请参加者将（5）张报事贴分别贴在（5）张卡片背面，标出“他们在办公场所经常看见或经历的情形” <u>或者</u> <u>选项 2—3-4 位参加者：</u> - 将卡片分发给参加者 - 请每位参加者大声朗读手上的每张卡片 - 询问其他参加者，每张卡片应该分在什么类别 <u>或者</u> <u>选项 3：1-2 位参加者</u> - 将全套卡片分给参加者 - 请参加者根据三大类别，为每张卡片分类	15-20 分钟
c.	卡片讨论 - 由属于“经常”类别的卡片开始，以开放式问题带起讨论 - 讨论“偶然”类别的卡片 - 自选观察活动 注：若举行自选观察活动，工作坊需延长一小时，并预先与客户代表沟通。	20-25 分钟
d.	学习回顾、总结及道谢 - 针对情景观察卡询问问题或给予意见 - 总结工作坊——学习回顾 - 客户代表与参加者讲解下一步措施	10 分钟

小秘诀：因应小组需要，选择合适的“全套卡片”活动。

以海报进行活动

本工作坊使用全套“办公场所情景观察讨论”海报进行活动，为时 60 分钟，一般适合 8-15 位参加者使用。

流程	主题	时间
a.	欢迎简介及讲解工作坊目的 - 客户代表欢迎参加者 - 取得照片拍摄许可	10 分钟
b.	情景照片投票 - 利用全套 4 张海报，解释照片的内容 - 向参加者派发圆形贴纸，请他们找出在日常办公环境出现的情况 - 参加者可自由投选多个情况，并无限制 - 请参加者以“*”号则纸标示最常出现的情景	10-15 分钟
c.	照片讨论 - 找出最多人选择的情景相片，并就该情况询问高效益问题 - 留意标有“*”号的相片 - 自选观察活动 <i>注：若举行自选观察活动，工作坊需延长一小时，并预先与客户代表沟通。</i>	20-30 分钟
d.	学习回顾、总结及道谢 - 针对情景照片询问问题或给予意见 - 总结工作坊——学习回顾 - 客户代表与参加者讲解下一步措施	10 分钟

以“部分卡片”进行活动

本工作坊使用部分“情景观察卡”进行活动，为时 20-30 分钟，一般适合 4-10 位参加者使用。

流程	主题	时间
a.	欢迎简介及讲解工作坊目的 将预先挑选的卡片平铺在桌面上 本活动可于“Lunch and Learn”前、展厅参观期间，或者 CEU 报告后进行	5 分钟
b.	选择情景观察卡 - 请参加者选择一张卡片 - 请每位参加者描述手上卡片的情景，并询问高效益问题 - 讨论照片的情景，以及该情况会如何影响工作和员工	10-20 分钟
c.	. 为讨论作结，然后参观展厅。 或者 进行为本环节而设的下一个报告，例如 CEU 报告或产品讨论。	5 分钟

主题讨论：若以部分卡片讨论特定主题，可利用以下编号的卡片，讨论相关主题。

- “协作”适用卡片
1, 5, 7, 9, 13, 15, 17, 20, 23, 24, 26, 30, 32
- “隐私”适用卡片
2, 4, 8, 10, 11, 12, 16, 18, 21, 23, 25, 27
- “身心健康”适用卡片
6, 7, 8, 9, 11, 12, 14, 16, 19, 22, 25, 28, 31

小秘诀：请参阅附件
A、B+C 的主题讨论
栏目

活动后跟进措施

收回活动材料 整理客户空间

工作坊完结后，应与想久待或想带你参观办公空间的参加者交谈。当所有人离开房间后，你应该：

为下列物品拍摄照片，加以记录：

- 经过分类的卡片（最好仍然摆放于桌上）
- 贴上贴纸的海报（最好仍然贴于墙上）
- 将所有活动材料收回。若你使用情景观察卡进行活动，应检查卡片编号，确保收回所有卡片。
- 将房间整理好，将所有物品归回原位。

向客户代表汇报

工作坊完结后，立刻与客户代表联络，讨论以下事宜：

- 商讨下一步措施，并感谢他们支持此次工作坊。
- 审视工作坊成果，收集有关活动的意见。
- 定下上呈总结报告及后续措施的日期
- 如果情况允许，可以参观客户的办公空间。宜灵活安排时间，参观他们的办公室。

工作坊完成后与小组于其他地方会面

离开客户的办公空间后，应立即与活动协助团队的成员在其他地方进行活动后评估，过程为时至少一小时。评估期间，回顾活动笔记及整体印象，并加入主持人及副主持人的笔记，写下他们在工作坊看到或听到的事物。

计划如何撰写总结报告。团队每名成员均需撰写报告，并于工作坊完结后 1-2 星期完成。

团队宜分工合作，各司其职。你应留意，区域应用顾问（**Regional Application Consultant**）虽然可以为构思空间启示提供意见，惟不应将整份报告交给他们负责。

照片拍摄许可表

客户负责人应在将总结报告呈交予客户前，将已填妥的拍摄许可表扫描及电邮至 Steelcase 法律部（Lori Vanden Bosch, lvandenb@steelcase.com）。

附录 A — “协作” 主题讨论

你可以利用（12）张特定情景观察卡，以“协作”为主题，与客户加以讨论。请参阅以下两页，了解可用作讨论“协作”的卡片以及其情景重点。



1



5



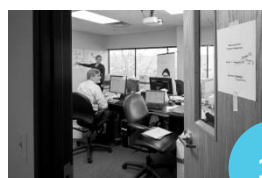
7



9



13



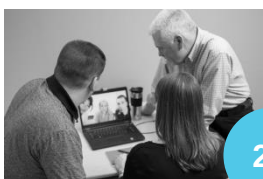
15

卡片编号	观察情景和相关重点
1	观察： 员工与团队成员和信息内容是否紧密联系，对他们的参与度大有影响 相关重点： 会议空间的大小及可用状况；存在感差异；房间布局
5	观察： 视频会议空间通常过于庞大 相关重点： 与全球 / 采用移动工作模式的同事进行“面对面会议”的重要价值；会议空间的大小及可用状况；视频会议；存在感差异
7	观察： 学习和分享是头等大事 相关重点： 会议空间的可用状况；需要能够进行非正式 / 即兴互动的空间；需要看见内容和开展讨论；考虑对附近员工的影响；只能于工作站使用固定科技的影响
9	观察： 员工不易找到电源插座 相关重点： 身体舒适；使用电源
13	观察： 员工对有限空间的迫切需求，可能会令他们造成矛盾 相关重点： 会议空间的可用状况；非正式视频会议逐渐兴起；会议室；正式会议室；具有抗逆力的办公空间代表空间具有多种用途；使用规则
15	观察： 一个项目可能会占用会议室数个星期、甚至数月 相关重点： 会议空间的可用状况；项目指定空间；认知健康；分享数字内容的重要价值；会议空间的大小；封闭空间在有需要时的可用状况

“协作”主题（续）



17



20



23



24



26



30



32

卡片
编号

观察情景和相关重点

17

*观察：分享数字信息可能会很麻烦***相关重点：**让所有成员参与工作/分享内容；需要看见内容和开展讨论；分享数字内容的重要价值

20

*观察：团队成员想面对面交流，分享内容***相关重点：**与分布在全球各地/采用移动工作模式的同事进行“面对面会议”的重要价值；需要看见内容和开展讨论；视频会议；存在感差异

23

*观察：观点的分享通常是即兴发生的***相关重点：**让所有成员参与工作/分享内容；隔音配置；会议空间的可用状况；需要专注工作；需要能够支持即兴协作的空间

24

*观察：外界干扰会削弱合作的动力***相关重点：**认知健康；会议空间的大小及可用状况；使用规约；团队投入或维持思路的能力

26

*观察：不论所在何处，人们均会围绕信息聚集***相关重点：**需要看见内容和开展讨论；让所有成员参与工作/分享内容；非正式会议空间；工作展示具有重要价值；会议空间的可用状况

30

*观察：团队在办公桌边会面，可能会令员工觉得不舒服，并觉得自己的空间被入侵***相关重点：**需要能够支持即兴协作的空间；非正式会议空间；会议空间的大小及可用状况；工作展示具有重要价值

32

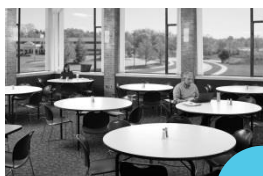
*观察：正式空间的规则太多***相关重点：**会议空间的大小及可用状况；预留规则；分享数字内容的重要价值及简便方式；房间布局；连接电源

附录 B — “隐私”主题讨论

你可以利用（12）张特定情景观察卡，以“隐私”为主题，与客户加以讨论。请参阅以下页面，了解可用作讨论“隐私”的卡片以及其情景重点。



2



4



8



10



11



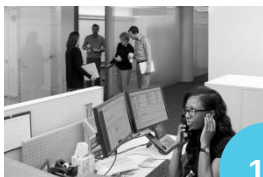
12

卡片编号	观察情景和相关重点
2	观察：无法专心工作 相关重点：声音；使用规则；专注区域的大小和数量；空间的毗邻区域布局；使用规约
4	观察：空无一人的地点是宁静的办公空间 相关重点：控制外来刺激的需要；管理干扰；让人全神贯注工作的空间
8	观察：工作和社交活动在同一空间进行 相关重点：需要能让员工与同事交际的空间；专注区域和协作区域的邻近距离；使用规则
10	观察：找到个人隐私空间，可能并非易事 相关重点：声音隐私；使用规则
11	观察：员工被人从身后接近，会觉得不自在 相关重点：工作站方向；工作站的空间及信息隐私；管理干扰；控制外来刺激
12	观察：移动办公的员工并不能够坐在任何地方工作 相关重点：需要支持移动员工工作的短暂办公空间；移动员工的选择和控制权；个人信息

“隐私”主题（续）



16



18



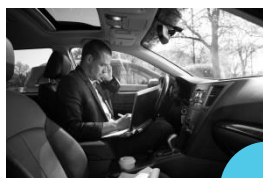
21



23



25



27

卡片
编号

观察情景和相关重点

16

观察：在家工作日渐普遍

相关重点：个人声音隐私；使用规则；工作时受到的干扰；让人全神贯注工作的空间

18

观察：固定式科技令工作受到的干扰更加严重

相关重点：工作站的空间、声音和信息隐私；空间的毗邻区域布局；控制干扰

21

观察：在开放式空间进行私人对话

相关重点：声音隐私；空间的毗邻区域布局；使用规则

23

观察：观点的分享通常是即兴发生的

相关重点：控制干扰；工作时受到的干扰；空间的毗邻区域布局

25

观察：员工在公共场所办公，从而兼顾个人隐私和外界刺激

相关重点：“第三空间”工作；工作时受到的干扰；让人全神贯注工作的空间；策略性匿名；控制干扰

27

观察：不论所在何处，人们均会围绕信息聚集

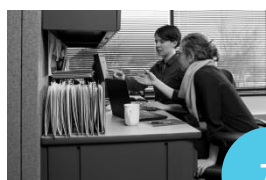
相关重点：个人声音隐私；使用规则；工作时受到的干扰；让人全神贯注工作的空间

附录 C — “身心健康” 主题讨论

你可以利用（13）张特定情景观察卡，以“身心健康”为主题，与客户加以讨论。请参阅以下页面，了解可用作讨论“身心健康”的卡片以及其情景重点。



6



7



8



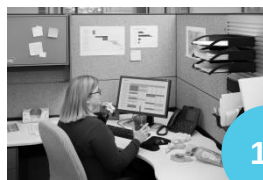
9



11



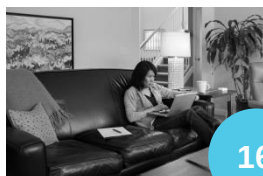
12



14

卡片编号	观察情景和相关重点
6	观察：思考模式在工作期间多次迅速转换 相关重点：认知健康；以合适的毗邻布局协助员工转换思考模式
7	观察：学习和分享是头等大事 相关重点：需要能够进行非正式/即兴互动的空间；具生产力的空间；分享数字和模拟内容
8	观察：工作和社交活动在单一空间进行 相关重点：需要能让员工与同事交际的空间；专注区域和协作区域的邻近距离；使用规则
9	观察：员工不易找到电源插座 相关重点：会议空间的大小及可用状况；轻易接上电源
11	观察：员工被人从身后接近，会觉得不自在 相关重点：工作站方向；使用规则；干扰的影响
12	观察：移动办公的员工并不能够坐在任何地方工作 相关重点：需要支持移动员工工作的短暂办公空间；个人空间和共享空间比例；工作展示，对团队具有重要价值
14	观察：在办公桌进食孤立了自己 相关重点：认知和情感健康；使用规则

“身心健康”主题（续）



16



19



22



25



28



31

卡片
编号

观察情景和相关重点

16

观察：在家工作日渐普遍

相关重点：情感、人体和认知健康；个人专注需要；控制外来刺激

19

观察：私人物品令个人工作空间变得凌乱

相关重点：认知健康；工作站舒适度

22

观察：空间使用者会自行想办法解决问题

相关重点：人体、认知和情感健康；在工作站完成工作的个人需要

25

观察：员工在公共场所办公，从而兼顾个人隐私和外界刺激

相关重点：认知健康；“第三空间”工作；工作时受到的干扰；让人全神贯注工作的空间；策略性匿名；控制干扰

28

观察：采用移动工作模式的员工浪费时间寻找合适的办公空间

相关重点：令移动工作的员工觉得受办公室欢迎；社群归属感；认知和情感健康

31

观察：一成不变的不良姿势令员工身体不适

相关重点：人体健康；姿势；工作站设有合适工具