

工具包清单

Toolkit Checklist

1. 社区共创指南 (Community Engagement Manual)
2. 设计原则卡片 (Design Principle Card)
3. 三步走服务小册子 (3-Step Service Plan Booklet)
4. 故事卡片 (Scenario Card)
5. 需求分析表 (Needs Analysis Maps)
6. 工具包清单 (Toolkit Checklist)

1



社区共创指南
Community Engagement Manual

李彦昕 - 服务设计硕士 (伦敦艺术大学)
Yanxin Li - MA Service Design (UAL)

2



保持简单
Keep It Simple

情境化沟通
Familiar Context

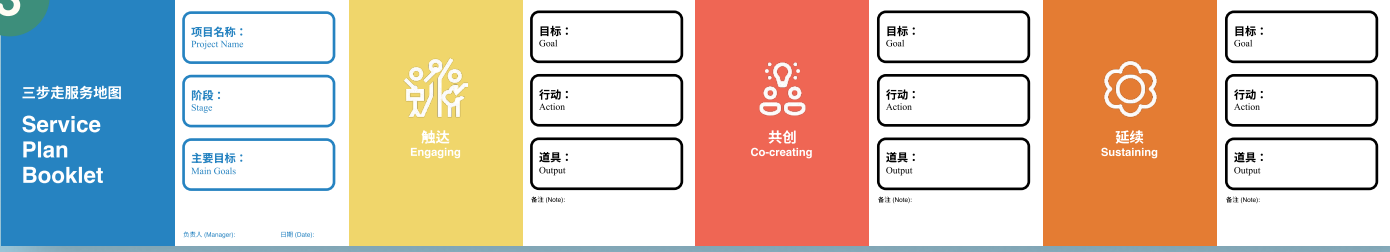
趣味性
Playful

不仅只是“说”
Beyond Speaking

WHY

HOW

3



三步走服务地图
Service Plan Booklet

触达
Engaging

共创
Co-creating

延续
Sustaining

4



故事卡片
Scenario Card

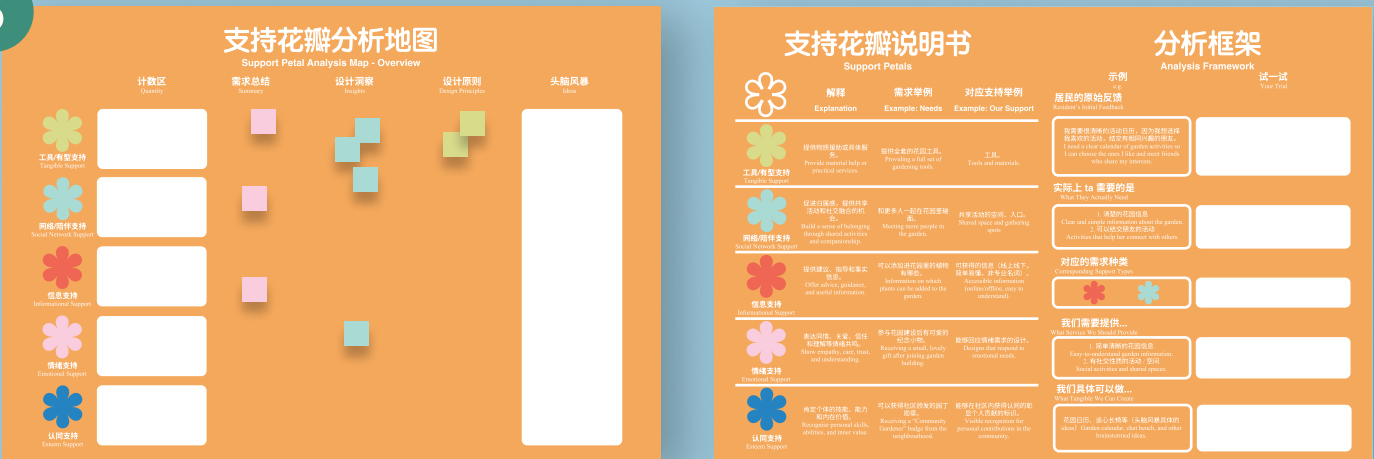
1. 问题 (Problems)

2. 主题设定 (Set Topic)

3. 人物生成 (Create Role)

4. 场景描述 (Describe Scene)

5



支持花瓣分析地图
Support Petal Analysis Map - Overview

支持花瓣说明书
Support Petals

分析框架
Analysis Framework

趣味性

Playful

WHY

吸引家庭的最好方式是通过她们的孙辈。孩子是天然的“破冰者”。
The best way to engage families is through their grandchildren. Children are the *icebreaker*.

HOW

使用简单的“制作”活动（如绘画、拼贴），而不是抽象的“思考”游戏。
Use simple *making* activities (like drawing or collage) instead of abstract *thinking* games.

情境化沟通

Familiar Context

WHY

直接问题（如“你想要什么？”）会使她们感到不安全并回避表达。
Direct questions (e.g., "What do you want?") make them feel insecure and avoid expression.

HOW

在她们熟悉的安全场所（如公园）开展活动，使用基于故事的提示。
Use story-based prompts in their familiar, safe places (like parks).

便携至公共空间

Portable to Public Space

WHY

“难以触及”的群体不会主动来社区中心，服务必须“走出去”找到她们。 "Hard-to-reach" groups will not come to the automatically community centre. The service must *go to them*.

HOW

将整个服务设计为一个“移动工具包”（一盒材料），便于引导员带到任何公共空间。 Design the service as a *Mobile Toolkit* that facilitators can easily bring to any public space.

不仅仅是“说”

Beyond Speaking

WHY

这一群体面临“说”的社交障碍（如口音不安全感），只依赖交谈的活动会使她们感到被排挤
Hard-to-reach group faces social barriers to speaking (like accent insecurity). Talk-only activities will exclude them.

HOW

让人们通过“制作”事物（如绘画、拼贴）来表达需求，而不是仅仅“讨论”。
Let people express their needs by *making* things (like drawing or collage) instead of just *talking*.

保持简单

Keep It Simple

WHY

织生需要结构化的数据用于分析，但居民需要简单省事。
We (Backstage) need structured data for analysis, but residents (Front-stage) need extreme simplicity.

HOW

“隐藏复杂性”。居民只使用空白工具（如空白花瓣）。活动之后，工作人员再使用“分析工具”进行分类。
Hide the complexity. Residents use simple, blank tools (like blank petals). After the activity, staff use the *Analysis Tool* to categorise the data.

三步走服务地图

Service Plan Booklet

项目名称：
Project Name

阶段：
Stage

主要目标：
Main Goals

负责人 (Manager):

日期 (Date):



触达
Engaging

目标：
Goal

行动：
Action

道具：
Output

备注 (Note):



共创
Co-creating

目标：
Goal

行动：
Action

道具：
Output

备注 (Note):



延续
Sustaining

目标：
Goal

行动：
Action

道具：
Output

备注 (Note):

故事卡片

Scenario Card

1. 问题 (Problems)

2. 主题确定 (Set Topic)

3. 人物生成 (Create Role)

4. 场景描述 (Describe Scene)

故事卡片

Scenario Card

1. 问题 (Problems)

2. 主题确定 (Set Topic)

3. 人物生成 (Create Role)

4. 场景描述 (Describe Scene)

故事卡片

Scenario Card

1. 问题 (Problems)

2. 主题确定 (Set Topic)

3. 人物生成 (Create Role)

4. 场景描述 (Describe Scene)

支持花瓣分析地图

Support Petal Analysis Map - Overview

计数区

Quantity

工具/有形支持

Tangible Support

网络/陪伴支持

Social Network Support

信息支持

Informational Support

情绪支持

Emotional Support

认同支持

Esteem Support

需求总结

Summary

设计洞察

Insights

设计原则

Design Principles

头脑风暴

Ideas

支持花瓣说明书

Support Petals

解释

Explanation

需求举例

Example: Needs

对应支持举例

Example: Our Support

工具/有形支持

Tangible Support

提供物质援助或具体服务。
Provide material help or practical services.

提供全套的花园工具。
Providing a full set of gardening tools.

工具。
Tools and materials.

网络/陪伴支持

Social Network Support

促进归属感，提供共享活动和社交融合的机会。
Build a sense of belonging through shared activities and companionship.

和更多人一起在花园里碰面。
Meeting more people in the garden.

共享活动的空间、入口。
Shared space and gathering spots

信息支持

Informational Support

提供建议、指导和事实信息。
Offer advice, guidance, and useful information.

可以添加进花园里的植物有哪些。
Information on which plants can be added to the garden.

可获得的信息（线上线下，简单易懂，非专业名词）。
Accessible information (online/offline, easy to understand).

情绪支持

Emotional Support

表达同情、关爱、信任和理解等情绪共鸣。
Show empathy, care, trust, and understanding.

参与花园建设后有可爱的纪念小物。
Receiving a small, lovely gift after joining garden building.

能够回应情绪需求的设计。
Designs that respond to emotional needs.

认同支持

Esteem Support

肯定个体的技能、能力和内在价值。
Recognise personal skills, abilities, and inner value.

可以获得社区颁发的园丁勋章。
Receiving a "Community Gardener" badge from the neighbourhood.

能够在社区内获得认同的彰显个人贡献的标识。
Visible recognition for personal contributions in the community.

分析框架

Analysis Framework

示例

e.g.

居民的原始反馈

Resident's Initial Feedback

我需要很清晰的活动日历，因为我想选择我喜欢的活动，结交有相同兴趣的朋友。
I need a clear calendar of garden activities so I can choose the ones I like and meet friends who share my interests.

实际上 ta 需要的是

What They Actually Need

1. 清楚的花园信息
Clear and simple information about the garden.
2. 可以结交朋友的活动
Activities that help her connect with others.

对应的需求种类

Corresponding Support Types

我们需要提供...

What Service We Should Provide

1. 简单清晰的花园信息
Easy-to-understand garden information.
2. 有社交性质的活动 / 空间
Social activities and shared spaces.

我们具体可以做...

What Tangible We Can Create

花园日历、谈心长椅等（头脑风暴具体的 ideas）
Garden calendar, chat bench, and other brainstormed ideas.