

旅程分鏡 — 引導者執行手冊

資料夾：storyboard-the-journey · 分類：創造力 · 4–12 人 · 25 分鐘 · 實體 + 線上 · 可列印道具 · 工具包

授權：CC BY 4.0

目錄

目標

每格三個標記

怎麼帶

那張卡

變化版

貼上一面牆

代理版

讀這面牆

反思引導的翻車點

什麼時候用這個活動

佈置

為什麼要畫線

翻車點

引導筆記

資料夾裡的道具

怎麼帶這場反思引導

六個反思問題

25

分鐘

4–12

人數

實體 + 線上

形式

旅程分鏡 — 執行指南

一群人把一個人的端到端體驗畫成一行分鏡格——每一步他做什麼、看見什麼、感覺什麼——再給每格標上一個高點、一個低點、一個盼望。牆變成一張共享的旅程地圖：不是功能清單，而是體驗真正起伏的地方，以及一個小改動會落在哪裡。跟功能待辦不同——待辦把每一步壓成同等優先級——這條帶子讓體驗的形狀可見：沒人認領的那個低谷，通常正是要修的地方。

目標

跑完之後，學員將：

1. 把一個點名的人的端到端旅程畫成一行粗略分鏡——每一步他做什麼、看見什麼、感覺什麼。
2. 給每格標上高點、低點、盼望，並畫出穿過它們的體驗線。
3. 圈出值得動手的兩三個低谷，並點名誰能認領改變。

什麼時候用這個活動

- 一個團隊在優化零件（一個頁面、一張表單、一條政策），卻從沒見過那個人走過的整段弧。
- 你想在爭論修法之前，先有一張共享的、具體的體驗圖。
- 你有 4–12 人和 25 分鐘；線上共享白板也能跑。

每格三個標記

標記	長什麼樣	為什麼
高點 🏔️	那個人樂意重來的時刻	保護它；別把它優化掉。
低點 ⚡	力氣飆升或信任掉落的地方	沒人認領的低谷通常正是要修的。
盼望 ✨	他們希望接下來發生什麼	設計動作的種子，從他們那邊來。

佈置

時鐘： 共 25 分鐘——定界 3、畫格 9、標記 7、聚類 4、點名動作 2。

場地： 一面長牆或共享看板，能放下從左到右一排分鏡格，下面留出畫體驗線的空間。

每人材料：

物件	來源
空白分鏡卡（每步一張）	任何索引卡紙或便利貼
馬克筆	自備

全場材料： 來自 [道具卡.pdf](#) 的三張標記卡（高點 / 低點 / 盼望），以及貼上牆的 A3 海報。

分組： 4–12 人；一次一個點名的人、一段旅程。第二條帶子勝過在一條上爭論。

角色： 全組畫、標；你定旅程邊界、保持草圖粗略、逼出穿過高點和低點的線。

怎麼帶

時間	階段	引導者做什麼	學員做什麼
0—3	定界	點名一個人和一段旅程——新手上手、一次回訪、一次投訴。商定起點和終點。	建議人選；確認旅程邊界
3—12	畫格	在一排格子裡，從左到右畫/寫每一步他做什麼、看見什麼、感覺什麼。快、粗略就好。	畫格子；寫每步他做/看/感什麼
12—19	標記	每格加一個高點、一個低點、一個盼望。再畫出穿過高點和低點的體驗線。	給每格打標記；一起畫線
19—23	聚類	看線在哪裡跌得最狠、盼望在哪裡堆起來。圈出值得動手的兩三個地方。	討論形狀；圈出低谷和盼望堆
23—25	點名動作	對每個圈：誰能認領改變，要什麼才行。	為每個圈點名的低谷說出負責人和第一步

為什麼要畫線

列步驟把一切壓成等重的格子。把高點和低點畫成線，讓體驗的形狀可見——形狀通常指向兩個還行步驟之間一個被忽略的低谷，功能清單永遠顯示不出來。

那張卡

用 [道具卡.pdf](#) 的卡面：三張標記卡（高點 ⬆️ / 低點 ⬇️ / 盼望 ⬆️）、一張空白分鏡卡、一張「畫線」卡。標記卡是這條帶子標準化的東西——讓兩個人不會悄悄把「低點」定義得不一樣。

翻車點

1. **變成功能願望清單。** 每格必須是那個人做/感覺的事，不是你要建的東西。救援：把盼望拉回時刻——「那個人希望接下來發生什麼，不是我們發什麼？」
2. **團隊畫的是自己的流程，不是那個旅程。** 內部交接混進來。救援：錨定一個點名的人；如果是內部交接，它不在地圖上。
3. **只有最響的旅程贏了。** 一個人設主導、其他的從沒被畫。救援：一次定一段旅程；第二條帶子勝過在一條上爭論。
4. **線一直是平的。** 每格拿到一樣的標記、形狀什麼也沒說。救援：逼排序——「哪格是最狠的低點？哪格是最亮的高點？」極端讓線說話。

變化版

- **線上：**一塊共享白板，所有人當場畫進同一條帶子；線最後一起畫。
- **兩條旅程並排：**跑一個新手和一個回訪用戶兩條平行帶子，看弧在哪裡分叉。
- **服務 vs 產品：**把旅程定在一次服務接觸或一條產品流——同一條帶子，對低谷的不同讀法。
- **加長（40 分鐘）：**聚類之後，拿一個圈出的低谷直接進快速「我們可以怎麼」草圖。

引導筆記

- 最有力的時刻，是看見一個沒人認領的大低谷，因為每個團隊只看見自己的格子。
- 保持草圖粗略；打磨會拖慢地圖，把注意力移到畫技而非旅程。

貼上一面牆

列印 [活動海報.pdf](#) (A3)，把整場流程、三個標記與「畫線」提示貼到一面牆上，邊帶邊看。

資料夾裡的道具

- [道具卡.pdf](#) —— 撲克規格列印頁 (63.5 × 88.9 mm，含出血與裁切導引)：三張標記卡 (高點 / 低點 / 盼望)、一張空白分鏡卡、一張「畫線」卡，帶品牌卡背
- [執行手冊.pdf](#) —— 印刷版：本執行手冊 + 反思引導裝訂成一份帶書籤的 A4 文件 ([執行手冊-Letter.pdf](#) 是美版 Letter)
- [活動海報.pdf](#) —— 整張旅程地圖貼上一面牆的 A3
- [執行指南.md](#) · [反思引導問題.md](#) · [快速上手.md](#) —— 引導者執行指南、反思引導、一頁快速上手
- [SKILL.md](#) · [storyboard-the-journey.zip](#) —— 給代理的機器可讀清單，以及整個資料夾一次下載

代理版

資料夾裡每個檔案都有穩定的公開 URL——AI 代理可用三條 curl 取到卡牌、反思引導和這份執行手冊 (見 [SKILL.md](#))。紙本版只需要一面長牆、空白分鏡卡和馬克筆。

旅程分鏡 — 反思引導

地圖不是用來欣賞的——是讓所有人爭同一個低谷，而不是各自的格子。

配合 [執行指南.md](#) 使用。第 23 分鐘的點名動作是壓縮版；這份是完整版。

怎麼帶這場反思引導

- 把整條帶子留在牆上、站在旁邊——你反思引導的是線的形狀，不是一次一格。
- 把低谷讀成格子之間的接縫，不是任何人的失敗；這才是讓房間爭低谷、不爭彼此的方式。
- 每個圈出的低谷都落到一個名字和一個第一步——沒負責人的地圖只是一張好看的畫。

讀這面牆

1. 線在哪裡跌得最狠。那是體驗真正的問題，通常坐在兩個團隊之間的接縫上，各自都覺得自己那段沒問題。
2. 盼望在哪裡堆起來。同一個時刻好幾個盼望，是一個強而便宜的設計動作等在那裡。
3. 人們快要打破的高點。如果即將到來的變化會把一個高點磨平，現在就點名——有些低谷值得保護。

六個反思問題

1. 最深的谷。

「哪個低谷讓最多人吃驚——為什麼之前沒人認領它？」

→ 測的是：地圖要浮出的共享盲區。

2. 接縫。

「誰的格子坐在最糟的低谷周圍，他們從這裡能看見嗎？」

→ 測的是：交接缺口——低谷住在團隊之間，不在一個團隊裡面。

3. 盼望堆。

「如果你只能動一個盼望堆，哪個最能動搖整段旅程？」

→ 測的是：槓桿——抬起線的那個便宜動作，不是打磨高點的那個貴動作。

4. 受保護的高點。

「地圖上什麼留作神聖——你修低谷也要保護的那個高點？」

→ 測的是：護欄——以改善之名不要優化掉的東西。

5. 形狀位移。

「跟單獨列步驟相比，線怎麼改變了你對旅程的讀法？」

→ 測的是：元認知——視覺形狀揭示了什麼，平列清單藏住了什麼。

6. 下一張地圖。

「誰的旅程值得同樣一條帶子對待——你什麼時候畫？」

→ 測的是：遷移——把習慣排進日程，而不是結束練習。

反思引導的翻車點

翻車模式	為什麼會這樣	救援
人人捍衛自己的格子	地圖被讀成記分卡	把低谷讀成格子之間的接縫，不是一個人的失敗。
變成待辦傾倒	地圖想要即時的工單	點名兩三個帶負責人的動作；其餘的對著地圖先放著。
受保護的高點丟了	只有問題得到空氣	把每個高點念出來，標出什麼會打破它。