

(三) 服務設計

1. 成果資料

國立臺中科技大學 110 學年度內涵服務學習課程成果表

一、課程基本資訊			
課程名稱	服務設計	辦理期別	■上學期 □下學期
開課單位	創意商品設計系	課程屬性	■專業課程 □通識課程
任課老師	張國賓	系所/職稱	創意商品設計系/專任助理教授
開課年級	五專部 四年級甲班	必/選修	□必修 ■選修
學分數/時數	3 學分/3 小時	人 數	1. 修課人數：合計 <u>32</u> 人 (含男 <u>5</u> 人、女 <u>27</u> 人) 2. 校外服務人數：合計 <u>32</u> 人 (含男 <u>5</u> 人、女 <u>27</u> 人)
學期服務次數	1. 全班：合計 <u>3</u> 次 2. 個人：合計 <u>1</u> 次	服務單位如何擇定	□學生 ■教師 □學校安排
服務時數	每人 <u>3</u> 時	服務時段	□課堂 ■課餘時間
二、課程符合通識中心核心能力之向度			
<u>20 %</u>	G1 自我意識覺醒與自我反省能力	<u>0 %</u>	G6 科技與科學素養
<u>20 %</u>	G2 獨立思考與表達溝通思維	<u>30 %</u>	G7 生命與社會人文關懷
<u>0 %</u>	G3 品格道德與倫理價值陶冶	<u>0 %</u>	G8 自然環境的關懷與感知
<u>0 %</u>	G4 宏觀的國際視野與胸襟	<u>10 %</u>	G9 跨界團隊合作學習能力
<u>0 %</u>	G5 民主與多元文化的認同與尊重	<u>20 %</u>	G10 美學與多元媒體涵養
三、課程目標			
1. 以科學化、系統性的訓練，學習服務創新設計的正确程序與思考工具。 2. 透過實例觀察解析需求和行為，並優化為未來的創新服務。 3. 透過服務設計體驗，提出實務個案創新解決方案。 4. 學習團隊跨域思考與合作，運用行動專案導入方法。			
四、課程內容			
服務設計是為了使產品與服務系統能符合目標使用者在使用與互動上的方便而產生的一個年輕學科，如何使其內容的呈現及過程中使用者接觸到的軟硬體皆能讓使用者感到賞心悅目，凡此種種均為二十一世紀數位科技時代，產品與服務創新的一個嶄新但也是決定成敗的重要課題。本課程以「設計思考」為主軸，結合「服務設計知識系統」規劃而成，帶領學員以科學化、系統性的訓練過程，學習服務創新設計的正确程序與設計工具。			
五、教學策略			
本次課題融入校外服務學習，展現對於服務社會的關懷，以『公共圖書館服務流程再造設計』為主題，期待每一位未來設計師的同學們，展現服務設計專業對於的公共圖書館服務品質改善規劃能力。服務體驗學習活動過程中，同學們將分組至服務體驗場域進行資料收集與田野調查，同學們必須從服務體驗後規劃出服務藍圖及服務缺口矩陣，並提出可對應服務缺口解決方案，除了可以驗證自己對於服務設計課程學習成果，同時透過本次台中市圖書館公共服務活動參與，服務設計學習成果將提供台中市公共圖書館再服務流程改善與品質提升上給予建議。			

六、各階段工作及各週流程		
準備	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設計編組 2. 行前說明 3. 分組服務 	<p>第 5 週：學生以 3 - 5 位為一組，繳交組別名單及進行活動場域規劃。</p> <p>第 6 週：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 在課堂上進行活動行程說明會，詳述時間、地點、服務對象人數、流程及注意事項，讓同學們做好事前準備。 (2) 將服務訪視準備完善，模擬演練，依組別就定位服務場域。 <p>第 8 週：同學個別將自己設計的服務流程做最後的準備，在課堂上模擬活動行程及可能到狀況，讓學生們能夠有更好的準備。</p>
服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各組進行場域訪視 2. 觀察瞭解使用者需求及服務改善建議 	<p>第 9 週：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 活動當天，學生們將進行田野調查及神秘客訪視。 (2) 同學們從圖書館服務體驗中，設計出圖書館服務藍圖。 (3) 同學們從圖書館服務體驗中，找出服務缺口並進行服務缺口矩陣分析。 (4) 各組將提出服務缺口解決方案，進行服務流程再造，將提升未來公共圖書館服務品質。
反省	<ol style="list-style-type: none"> 1. 合作單位填寫問卷 2. 參與服務同學填寫問卷 3. 同學上台分享服務的心得 4. 檢討及改善 	<p>第 10 週：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 將問卷交給合作單位參與者代表人填寫，以利檢討及改善。 (2) 學生返校後，填寫反思問卷及心得，以檢討及改善。 <p>第 11 週：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 請同學針對這次服務學習的經驗，上台心得分享與收穫。 (2) 教師綜評及檢討，以提升教學品質。
慶賀	<ol style="list-style-type: none"> 1. 彙整成果發表 2. 績優表揚 	<p>第 10 週：請同學們將這次服務學習中獲得的經驗，做成一份成果發表的報告。</p> <p>第 11 週：進行成果發表，績優讚美及表揚。</p>
七、合作機構		
機構名稱/聯絡人	台中市立圖書館 – 溪西分館	
機構電話	04-2355-****	
機構地址	台中市西屯區福玄路 1 號	
服務工作項目或內容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 活動事前準備，口罩、相機、攝影機、問卷、小道具等等。 2. 學生們扮演神秘客進行資料收集及服務藍圖規劃。 3. 進行拍攝記錄。 	
合作模式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受服務機構與老師進行服務活動流程討論即安排。 2. 服務體驗：受服務機構參與者與服務學生進行交流、討論，以求雙方都能夠成長。 3. 服務心得分享：透過互動可以增進學生對公共圖書館服務使用需求建議，服務成果將有助於台中市公共圖書館，改善及提升服務品質建議。 	

八、服務進行方式	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 日期：2021 年 11 月 25 號(週三)。 2. 地點：台中市公共圖書館 – 溪西分館、李科永分館、精武分館及外埔分館。 3. 時間：09:00-17:00。 4. 執行方式及活動內容： 5. 服務主軸為-『公共圖書館服務流程再造設計』，各組同學們將展現服務設計專業對於公共圖書館服務品質改善規劃能力。服務體驗學習活動過程中，同學們將分組至服務體驗場域進行資料收集與田野調查，同學們必須從服務體驗後規劃出服務藍圖及服務缺口矩陣，並提出可對應服務缺口解決方案，除了可以驗證自己對於服務設計課程學習成果，同時透過本次台中市圖書館公共服務活動參與，服務設計學習成果將提供台中市公共圖書館再服務流程改善與品質提升上給予建議。 	
九、評量方式	
<ol style="list-style-type: none"> 1. 個人心得報告 20%：完成「國立臺中科技大學內涵服務學習課程期末反思問卷」及「國立臺中科技大學內涵服務學習課程期末反思心得」一份。 2. 作業 30%：設計出『公共圖書館服務流程設計再造』主題的服務藍圖，服務缺口矩陣、解決方案等會是評分標準。 3. 簡報 20%：整理出這次服務學習的成果報告，簡報內容及設計等等。 4. 服務互動 30%：各個學生在服務過程的合作互動的情形。 	
十、服務效益	
<p>修課人數 32 人，實際參與人數為 32 人(含男 5 人、女 27 人)，分組分工方式，全班總共進行 3 次，個人合計一次，本次台中市圖書館公共服務活動參與，服務設計學習成果，將提供台中市公共圖書館再服務流程改善與品質提升上確切建議。服務學習合作單位對於同學們表現及成果也給予極大肯定與鼓勵，希望未來可以有新的服務機會。</p>	
十一、延續性規劃及具體作法	
<p>本課程之服務學習活動設計、機構選定及服務反思活動，由授課教師負責推動及督導，並定期檢討提升課程品質之成效，其中學生們活動設計成果日後將規劃參加相關設計研討會發表，未來將結合其他相關課程內容，將規劃出更完整的延續發展課程活動。</p>	
十二、檢討與未來建議	
檢 討	<p>此次的服務學習活動，在學校的支持及老師的帶領下，學生們透過課題-公共圖書館服務流程設計再造，分組設計出公共圖書館服務藍圖，希望透過服務缺口矩陣找出服務痛點，過程中不僅讓學生能夠體驗及觀察，也可以更了解實際使用著需求，進而設計出解決方案與建議。</p> <p>此次活動除了因在疫情期間，又公共圖書館場域在多方因素限制情況下，需要老師們事前溝通與協調，才能順利進行，活動成果最後也獲得極正面回饋與肯定。</p>
未來建議	<p>本次服務學習的課程成效，獲得合作單位肯定。校方支持教師的專業，造就同學們學以致用的能力，尤其是從課堂內走出課堂外服務體驗學習，對大家而言是很難得經驗。因此建議服務學習能夠繼續推動，並將成果展現於未來相關課程設計上推廣。</p>
十三、教師經驗分享	
<p>本次專四服務設計課程-『公共圖書館服務流程再造設計』課題融入服務學習，與合作單位台中市立圖書館合作，各組同學們將展現服務設計專業對於公共圖書館服務品質改善規劃能力。服務體驗學習活動過程中，同學們將分組至服務體驗場域進行資料收集與田野調查，同學們必須從服務體驗後規劃出服務藍圖及服務缺口矩陣，並提出可對應服務缺口解決方案，除了可以驗證自己對於服務設計課程學習成效，整體活動很適合本課程規劃目標。本次服務學習的課程成效，獲得合作單位肯定。校方支持教師的專業，造就同學們學以致用的能力。</p>	



與合作機構人員進行服務流程討論



同學們將 AR 全景相機設備準備好



場域調查與訪視

	GAP1動線	GAP2標誌	GAP3瀏覽	GAP4閱讀
館藏圖書				
流程	影印服務在高樓層使用上不方便		書架周圍未附椅凳，孩童及身高較矮小者難以拿取	
環境	書架靠牆，書架間通道形成死巷，坐輪椅者無法回轉	未標示禁止嬉鬧	很多書架有過空的情形，可更妥善利用空間	座位間隔小，隱蔽性不佳，沒自修室，放水機放置位置不佳，影響閱讀
利害關係人	幼童區桌角未保護，小孩子容易受傷	幼童吵鬧影響閱讀	閱覽座位與書架間隔過近，找尋書籍時易干擾閱讀民眾	

成果：服務缺口矩陣提供單位參考

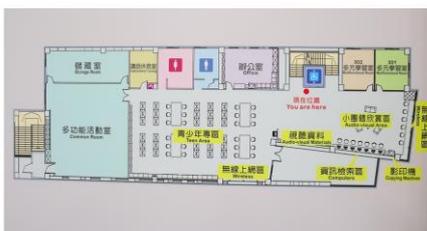
GAP1動線

Problem

影印服務在高樓層使用上不方便

Solution

影印服務改為在一樓使用



成果：找出缺口 1-1 解決方案(1)

GAP2標誌

Problem

未標示禁止嬉鬧
幼童吵鬧影響閱讀

Solution

在牆上增加告示提醒



成果：找出缺口 2-2 解決方案

2. 反思心得

國立臺中科技大學 110 學年度第 1 學期內涵服務學習課程反思心得

課程名稱	服務設計	服務地點	臺中市立圖書館		
系級	創意商品設計系四甲	學號	1310724000	姓名	陳○如

【What】 服務學習期間，印象最深刻的是？(做了什麼？看見什麼？聽到什麼？)

看到圖書館內部非常漂亮，尤其是有延展性的樓梯，在上面拍照很好看，而圖書館周圍有很多大面積窗戶，往外看風景十分美麗，且內部的讀書空間廣闊且舒適，看的出來館內很注重讀者的讀書環境。且志工人也非常好，我們也在與志工的聊天過程中了解圖書館的服務缺口矩陣，提出對應的解決方案，十分貼心！

【So What】 服務學習期間，學習到什麼？遇到哪些困難與問題？如何面對與解決？

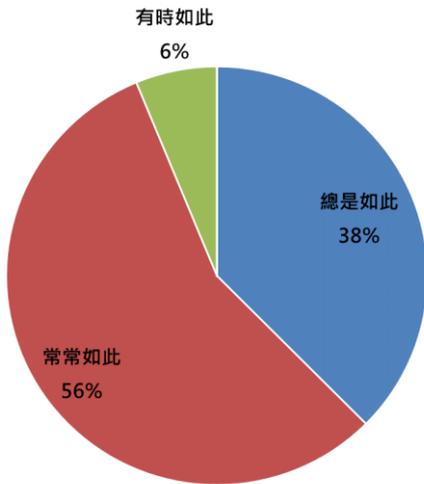
要以讀者的角度去看圖書館有甚麼問題，並且找出解決方式，不過因為是新建的圖書館，所以設施都非常新，要在裡面之中尋找缺點有一點困難，但經過幾次體驗後，也學到服務流程如何解決。

【Now What】 服務學習期間，發覺自己有什麼改變？(對自我、社會、人事物的看法)

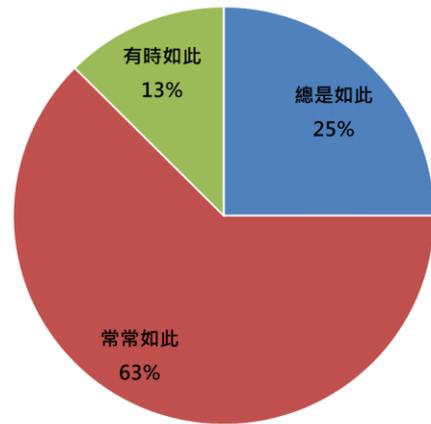
在這期間，我是第一次那麼仔細地觀察圖書館的事物，雖然台灣有很多圖書館，但要在資源都相同的情況下做出區別性是非常困難的，但外埔圖書館做到了，並且還發展出獨特性，真的很棒，這次的學習也讓我們組了解服務流程的設計方法跟如何解決，是個很棒的學習體驗。

3. 問卷統計分析圖

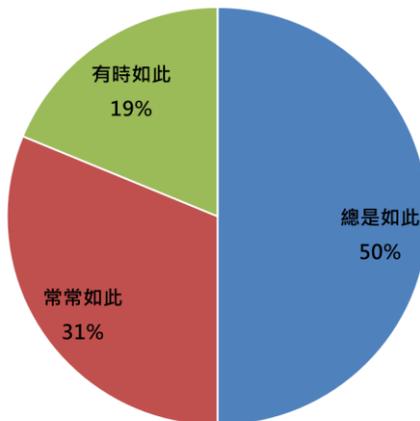
一、啟發對服務的興趣與熱忱



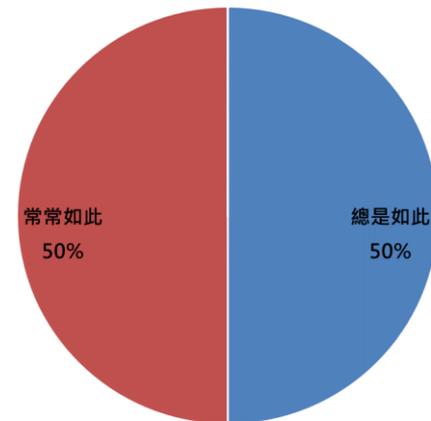
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



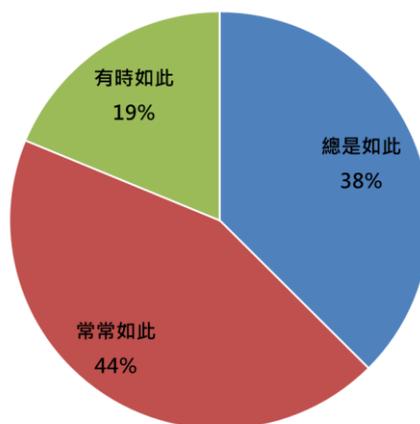
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



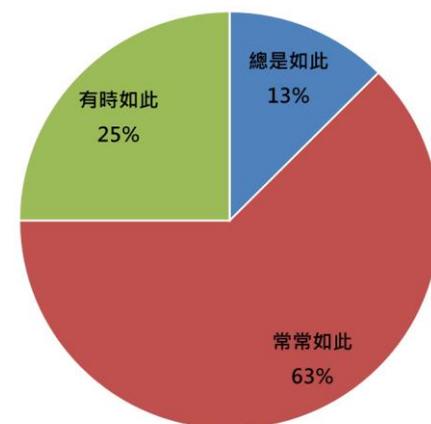
四、覺得自己是有價值的人



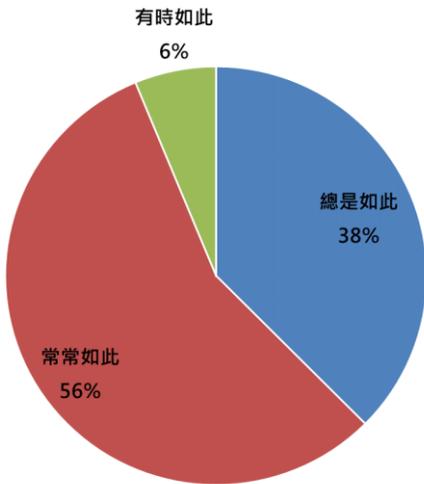
五、有耐心的傾聽別人



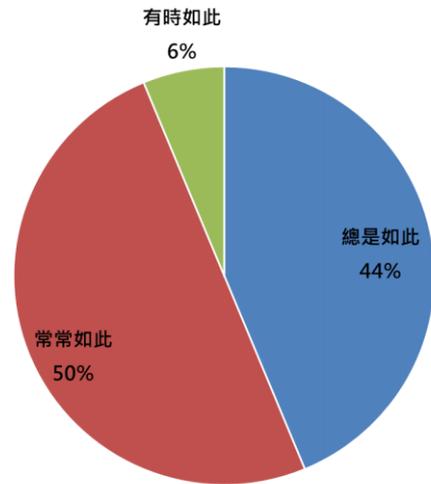
六、樂於與不相識之人互動



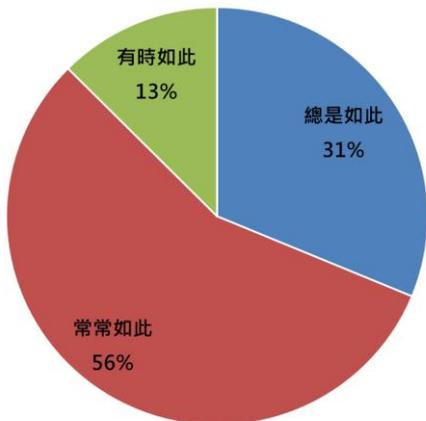
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



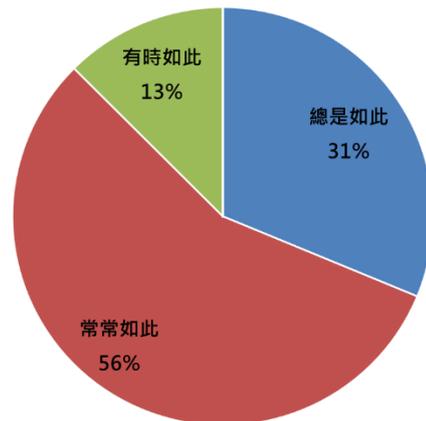
八、在與人合作工作時會主動地與他人溝通



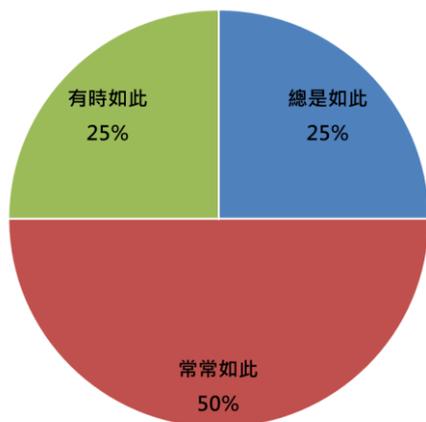
九、將服務融入課程的教學方式，您認為有趣且有實際效用



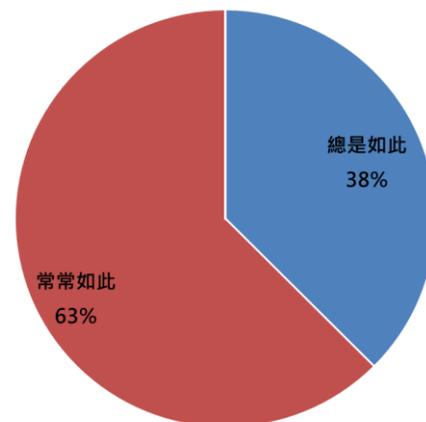
十、從事服務活動時，確實有運用到自己的專業知識



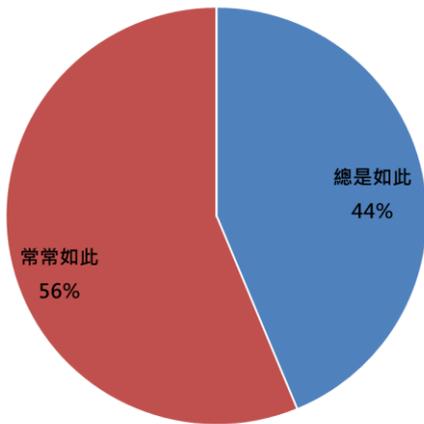
十一、透過服務活動，提升了您對於服務倫理的認知



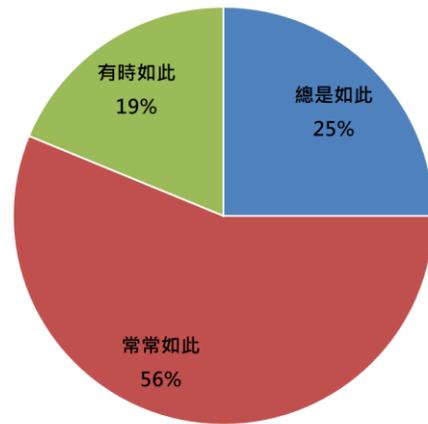
十二、對於此次服務學習之整體成效，您是感到滿意的



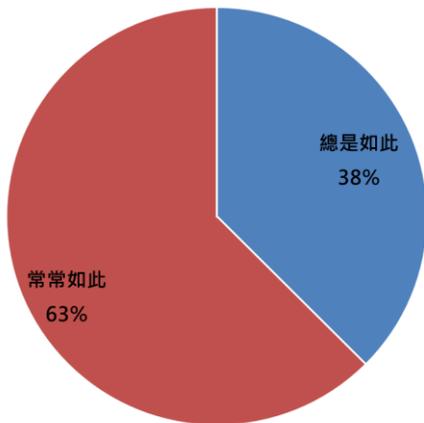
十三、能從不同之角度思考問題



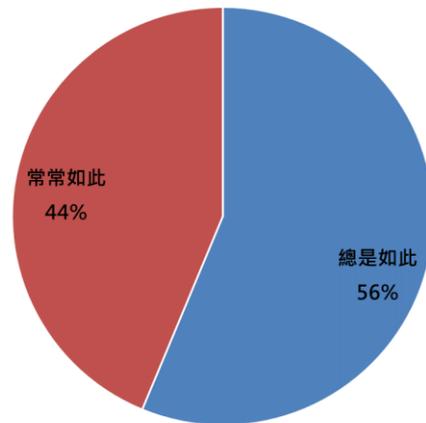
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



十五、修習本課程，能夠豐富校園生活與學習狀態



十六、願意再參加服務學習之相關課程



4. 合作機構問卷

國立臺中科技大學「服務與學習」課程合作單位調查問卷

各位親愛合作夥伴您好：

感謝貴單位配合本校「服務與學習」課程，提供一個服務場域讓學生學習，本課程是結合「服務」與「學習」的一種教學法，臺中科技大學為了使服務學習在本校深化紮根，希望透過此問卷調查讓我們了解同學在修課服務過程中有那些需要再努力加強，以作為未來本校服務學習課程改善之重要參考，進而可提升學生服務學習態度。您的意見對本校服務與學習課程未來推展相當重要，煩請費神填答，俾使我們能得到最正確之資料，並使之成為課程規劃與修正之依據。

服務學習輔導組 敬上

問卷調查的回答將使本課程規劃更完美。若您覺得題目內容非常符合您個人的想法或行為，在「非常同意」的方格中打「✓」，若是大部分符合，在「同意」的方格中打「✓」，依次類推。

	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1. 您認為本校服務同學態度親切和藹	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您認為本校服務同學服裝儀容合宜	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 本校服務同學對於服務時氣氛營造的能力是良好的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您認為本校學生人際關係與互動能力是良好的。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您認為本校服務同學同理心思考問題並能獨立地處理突發狀況。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您認為本校服務同學具有良好的應變能力。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您認為本校服務同學語言溝通表達能力是良好的。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 您認為本校服務同學表現具有專業素養	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您認為本校的同學服務態度是積極的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您認為本校服務的同學是守時的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您認為本校服務的同學具有團隊合作的精神。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 您認為本校的同學服務時很有耐心。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 您認為本校服務的同學能獨立完成您賦予的任務。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 您認為本校服務的同學對您交代的事情會產生抱怨	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15. 您認為本校服務的同學能服從他人之領導並持正向態度全力配合。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 您認為學校提供人力與知識資源服務社會是必要的、	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 您認為機構能提供本校學生服務的機會是有意義的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 您認為本校所提供相關專業知識的服務對機構是有幫助的。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 您覺得對於表現好的服務同學應給予獎勵。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 本次服務課程結束後願意與本校繼續合作	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

服務設計

01

內涵服務課程

合作單位：台中市立圖書館—溪西分館

班級：創意商品設計系二技部一年級

授課老師：張國賓

海報製作：鄭絜倪

服務學習四階段

課程內容 & 說明

服務設計是產品與服務系統能符合使用者在使用與互動上的方便而產生的一個新學科，如何使其內容的呈現及過程中使用者接觸到的軟硬體皆能讓使用者感到賞心悅目，產品與服務創新的一個嶄新也是決定成敗的重要課題。以「設計思考」為主軸，結合「服務設計知識系統」規劃而成，帶領學員以科學化、系統性的訓練過程，學習服務創新設計的正确程序與設計工具。

執行成果 & 說明

服務主軸為-『公共圖書館服務流程再造設計』，各組同學展現服務設計對公共圖書館的服務品質做改善與規劃。過程中，同學們將分組至服務場域進行資料收集與調查，同學們從服務體驗後規劃出服務藍圖及服務缺口矩陣，並提出可對應的解決方案，除了驗證自己對於服務設計課程學習成果，透過本次台中市圖書館公共服務活動參與，服務設計學習成果將提供台中市公共圖書館在服務流程改善與品質提升上給予建議。

01 準備

- 設計編組
- 行前說明
- 分組服務

02

服務

- 各組進行場域訪視
- 觀察瞭解使用者需求及服務改善建議

03

反省

- 合作單位填寫問卷
- 參與同學填寫問卷
- 分享服務的心得
- 檢討及改善

04

賀慶

- 彙整成果發表
- 績優表揚



服務設計

內涵服務課程

02

活動執行狀況

健康檢疫



證件辦理



架設器材



流程討論



成果發表



缺口 & 解決方案

Problem

- 影印服務在高樓層使用上不方便
- 幼童區桌腳未保護
- 座位區與書架間隔過近，找書時易干擾他人

Solution

- 影印服務改在一樓
- 增加桌腳保護套
- 將空間重新安排，使走道加大

缺口 & 解決方案

What?

圖書館內非常漂亮，有延展性的樓梯，在上面拍照很好看，而圖書館周圍有很多大面積窗戶，往外看風景十分美麗，且內部的讀書空間廣闊舒適，看的出來館內很注重讀者的讀書環境。且志工人也非常好，我們也在與志工的聊天過程中了解圖書館的服務缺口矩陣，提出對應的解決方案，十分貼心！

So What?

公共場所使用流程如何規劃妥善，如：圖書分類，人員安排，場域維持.....。拍攝館內照片時會影響館內民眾，向圖書館申請拍攝許可證後便可自由拍攝。

NowWhat?

我是第一次那麼仔細地觀察圖書館的事物，台灣有很多圖書館，要在資源都相同的情況下做出區別性是非常困難的，但外埔圖書館做到了，還發展出獨特性，這次的學習讓我們組了解服務流程的設計方法跟如何解決，是個很棒的體驗。

