

(三) 服務設計

1. 成果資料

國立臺中科技大學 111 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/助理教授
開課年級	創意商品設計科菁英班四甲	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>30</u> 人 (含男 <u>5</u> 人、女 <u>25</u> 人) 2. 校外服務人數：合計 <u>30</u> 人 (含男 <u>5</u> 人、女 <u>25</u> 人)
學期服務次數	1.全班：合計 <u>1</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確程序與思考工具。 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			
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確程序與設計工具。			
五、教學策略			
本次課題融入內涵服務學習課程，展現對於長照 C 據點長者的關懷，感謝他們過去對於家庭、社會的貢獻與服務，展現對於台灣高齡化社會的關懷與重視。學生將透過創意設計作品與高齡使用者分享及互動，可以更了解服務設計與使用行為模式，藉由服務體驗更能以同理心設計以使用者導向產品。			

六、各階段工作及各週流程		
準備	1. 設計玩具 2. 行前說明 3. 分組服務	第 5 週 30 位學生以 2-3 人一組，繳交組別名單及進行編號，以讓活動當天位置編排能夠順暢，減少長者等待的時間。 第 6 週 (1)在週會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)將產品準備完善，模擬演練，當日依組別就定位及服務長者。 第 8 週 同學個別將自己設計的產品做最後的準備，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。
服務	1. 將設計作品分享給高齡長輩 2. 與長輩的使用互動 3. 觀察長者需求及創作成品建議	第 9 週 (1)活動當天，學生們將自己的作品分享給長者並與之解說、互動，讓長者返老還童，趣味無窮。 (2)從長者實際操作中更能了解使用者的真正需求，同時也給學生們自我肯定及增加自信。 (3)在活動過程中，同學們透過跟長者們的互動中，觀察長輩們的使用狀況、需求及回饋，甚至給予同學作品一些建議及反思，活動圓滿。 (4)場地佈置及收拾。
反省	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	第 10 週 (1)將問卷交給合作單位，請其協助長者們填寫，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。 第 11 週 (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	1. 投票選出最佳作品 2. 彙整成果發表 3. 績優表揚	第 9 週 安排 36 位長者投票票選，心目中最優設計作品，請獲獎同學上台，並請長者及同學上台發表感言。 第 10 週 請同學們將這次服務學習中獲得的經驗，包括產品設計的好壞、與長者們互動的情形等統整起來，做成一份成果發表的報告。 第 11 週 進行成果發表，績優讚美及表揚。
七、合作機構		
機構名稱/聯絡人	中華傳愛社區服務協會 – 傳動據點 / 林 O 玲小姐	
機構電話	0958*****	
e-mail		
機構地址	台中市北區中清路一段 449 號 8 樓	
服務工作項目或內容	1. 活動事前準備，作品海報、問卷、小道具等等。 2. 學生們將自己設計產品，引導長者們使用。 3. 場地佈置及收拾。 4. 進行拍攝記錄。	
合作模式	1. 受服務機構與老師對學生進行機構介紹及服務活動流程。 2. 作品發表與服務體驗：受服務機構參與者與服務學生進行作品交流、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高齡者使用需求建議，以能更進一步實務設計了解。	

八、服務進行方式	
1. 日期：2022 年 11 月 23 號(週三) 2. 地點：中華傳愛社區服務協會－傳動據點 / 台中市北區中清路一段 449 號 8 樓 3. 時間：早上 9-12 點 4. 執行方式及活動內容：服務主軸為-『樂齡族生活療癒康健之木質玩具設計』，讓學生們自行設計高齡者的玩具並做出成品，再以分組的形式，一組為 2-3 人每組搭配 2~3 件的作品，當天在活動過程中引導長者們實際體驗使用自己所設計的產品，遊戲過程中長者們玩得開心，也讓學生培養與長者們耐心溝通、了解如何以簡單易懂的方式說明遊戲玩法、如何與長者們的互動，在活動尾聲讓長者們票選出最佳三名玩具增進活動刺激性，最後也邀請長輩及同學發表本次活動心得感言，正面的回饋讓本次服務學習活動獲得合作單位對同學們肯定與鼓勵。	
九、評量方式	
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. 作品30%：樂齡桌遊設計出主題的產品，外觀、功能及吸引力等會是評分標準。 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%：在校外各個學生在與長輩們互動的情形。	
十、服務效益	
修課人數 30 人，實際參與人數為 30 人(含男 5 人、女 20 人)，產生高齡者玩具設計作品 18 項；另外有 2 名助教共同參與服務學習活動。服務對象約有 36 人(中華傳愛協會的長者)，藉由本次活動學生與長者們參與互動，讓自己的學習經驗更加豐富，合作單位長輩們給予本次活動內容極大肯定與鼓勵，希望未來可以有新的服務機會。	
十一、延續性規劃及具體作法	
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作品日後將規劃參加相關設計競賽、專利申請或研討會發表等，活動回饋及反思未來將結合其他相關課程內容(如:設計心理學、使用者導向設計、設計思考等)，將樂齡服務設計做更完整的後續發展。	
十二、檢討與未來建議	
檢 討	1. 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-樂齡族生活療癒康健之木質玩具設計，分 10 組設計針對高齡者的玩具，希望能夠有機會實際參與長者們體驗互動，過程中不僅讓學生能將自己的設計產品實際給長者們操作，過程中也可以更了解使用著的需求，同時也獲得長輩使用心得與建議，同時在與長者們的互動過程中，同學們也培養耐心及溝通力來引導長輩們遊戲。 2. 此次活動除了學生積極的參與服務，剛開始同學比較少面對這多長輩，而有點不知所措，漸漸地在長輩熱情積極參與下，同學們使出渾身解數賣力介紹自己設計的玩具，活動最後也獲得參與活動長輩們正面回饋與肯定。
未來建議	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。
十三、教師經驗分享	
本次服務設計課程融入服務學習，與合作單位中華傳愛社區服務協會合作，展現對於長照 C 據點長者的關懷，提升對於台灣高齡化社會的關懷與重視。學生將透過創意設計作品與高齡使用者分享及互動，可以更了解服務設計與使用行為模式，藉由服務體驗更能以同理心設計以使用者導向產品。邀請近 36 位長者共同參與及體驗同學們創作 18 件作品，過程中可明顯看出參與長者與同學都很開心一起參與；最後也很熱意分享體驗心得及意見回饋。 同學們透過觀察及意見回饋，可以更懂得了解高齡者議題使用者需求，整體活動很適合本課程服務設計規劃以青銀共創、共享、共樂為主要學習目標。過程中也安排長者各自投票票選，心目中最優設計作品來鼓勵獲獎同學，並請長者及同學上台發表感言。最後，此次與內涵服務學習課程效果，整體而言對雙方學習成果不錯，也獲得社區志工們及合作單位認同，希望未來可以有更多合作機會，也感謝師生們共同參與。	



平衡夾夾樂



人形套環



桌上乒碇



記憶連線



平衡迷宮遊戲



疊疊樂訓練平衡感



骨牌攻略



戰鬥陀螺



吊酒瓶



長輩票選心目中最佳作品



獲獎同學服務學習心得分享



活動結束大合照

2. 反思心得

國立臺中科技大學 111 學年度第 一 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	台中市北區中清路一段 447 號 8 樓之一
系 級	品設四甲	姓 名	王 O 凱

一、服務/課程內容：

【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？接觸到什麼？之前你們準備的過程?...等等)

印象最深刻是跟以往對教會的印象不同，空間很廣闊，感覺出有特別經過設計，讓教會參加者能有更好體驗。也陪同長輩們作息一起做操，暖暖身骨。此次活動我們帶來了多種不同設計桌遊遊戲陪同長輩，一來透過服務學習可以更了解長輩，二來也可以透過服務體驗印證使用者體驗行為模式對設計影響。

二、學習要點：

【So What】服務學習期間，學習到什麼？(表現如何、成長、益處、收穫)

遇到哪些困難與問題？如何面對與解決？或者是所見所聞，給你帶來什麼思考與感想？對你的意義為何？

透過此次的體驗，發現長輩們都很有活力，汲汲於挑戰各種不同遊戲桌遊，尤其是當他們過關成功時，也會讓我們一起參與者有極大成就感。尤其是有些行動不便長輩，看到他們有活力認真參與活動時，讓人非常感動，也覺得設計非但能解決問題亦能感動與激勵人心。

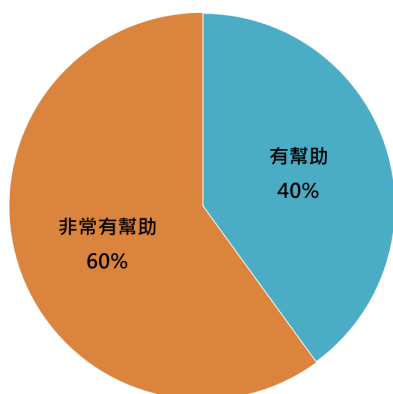
三、執行/參與省思：

【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，例如對自己和小組期待與改善是什麼？個人準備進步的方向為何？未來對什麼事情的想法有何改變與影響？對自我的認識與存在又有什麼影響？有什麼疑惑？關心什麼社會議題..等)

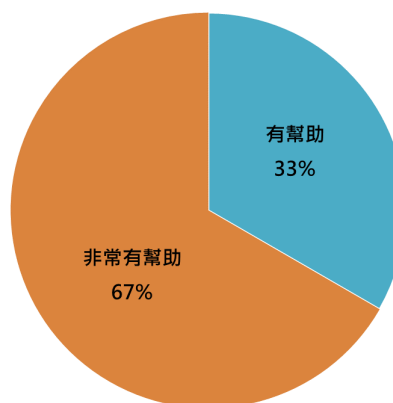
經過此次服務學期，體會到玩樂是不分年齡的，透過不同遊戲設計及體驗，讓長輩們共同參與一起體驗，一同歡樂。尤其是看到長輩們個個展開笑容，玩得盡興，讓自己覺得很有成就感，而長輩們給我們心得回饋，也喜歡我們這次活動內容，讓我覺得原來即使簡單的遊戲，也能讓彼此更佳貼近。

3. 問卷統計分析圖

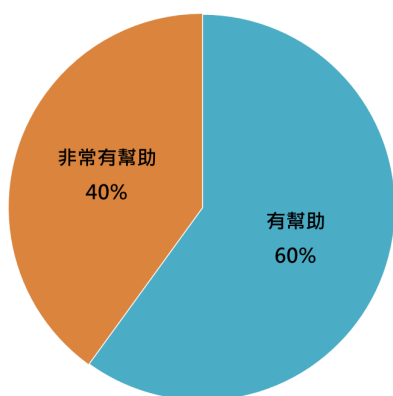
一、啟發對服務的興趣與熱忱



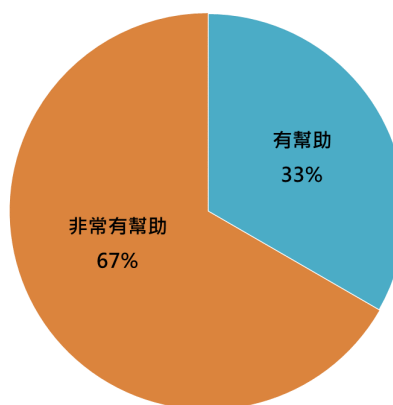
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



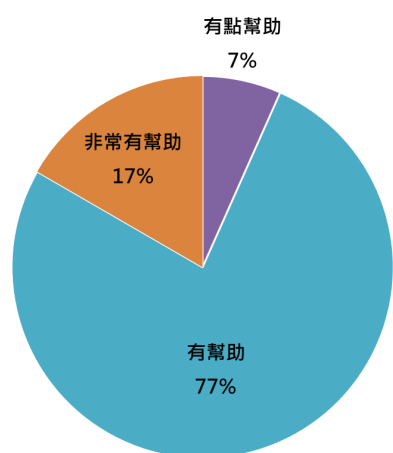
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



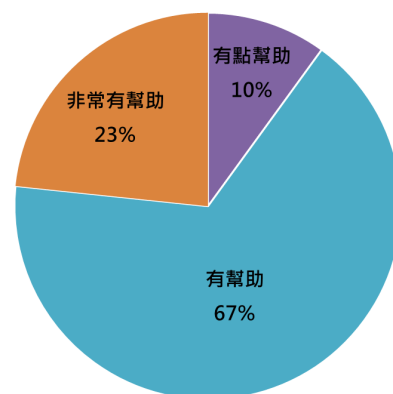
四、覺得自己是有價值的人



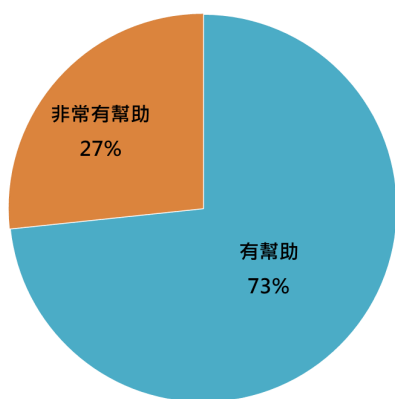
五、有耐心的傾聽別人



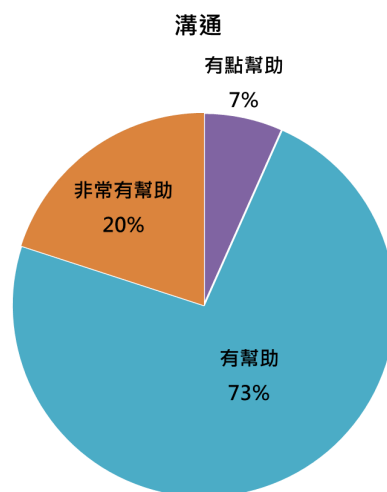
六、樂於與不相識之人互動



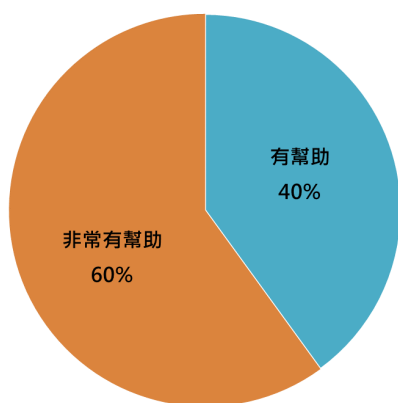
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



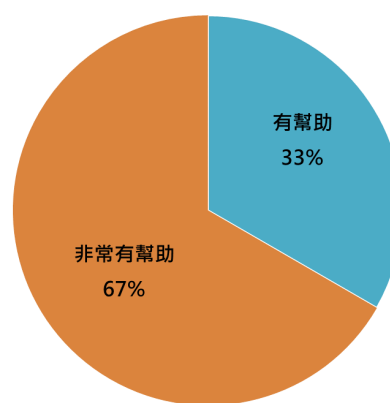
八、在與人合作工作時 會主動地與他人



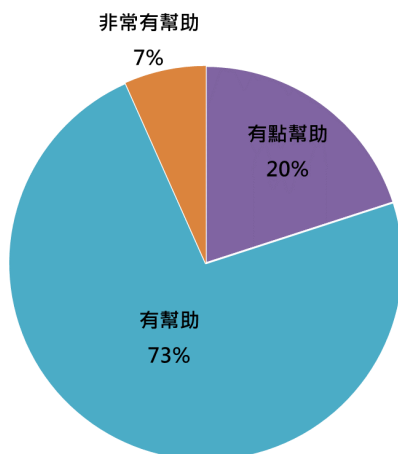
九、將服務融入課程的教學方式，您認為
有趣且有實際效用



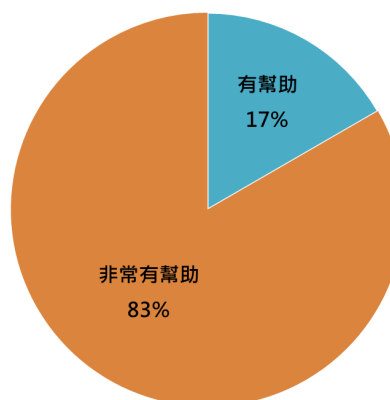
十、從事服務活動時，確實有運用到自己
的專業知識



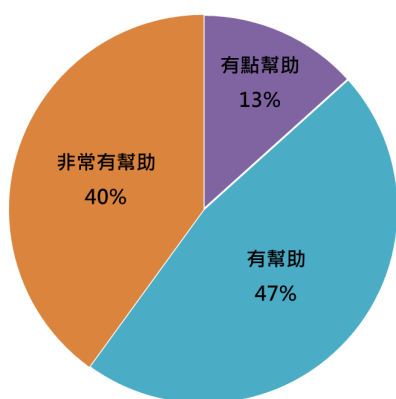
十一、透過服務活動，有助於我更瞭解自
身職涯發展的方向



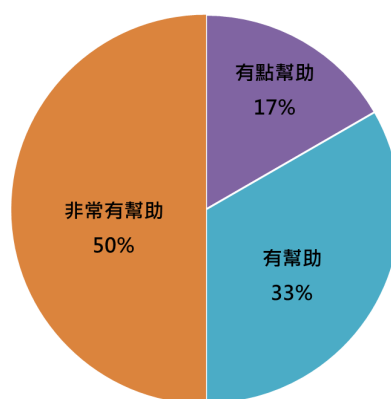
十二、對於此次服務學習之整體成效，您
是感到滿意的



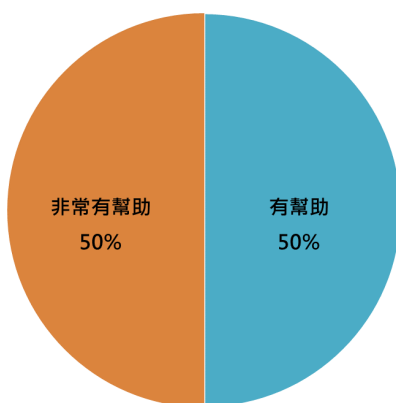
十三、能從不同之角度思考問題



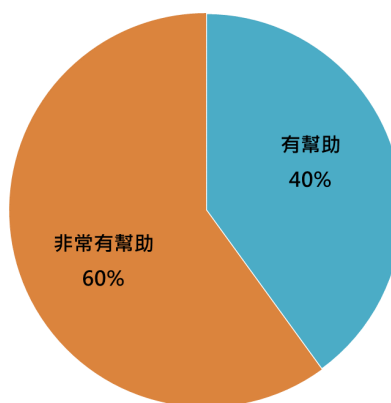
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



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。

	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
1. 您認為本校服務同學態度親切和藹	☐	☐	☐	☒	☐
2. 您認為本校服務同學服裝儀容合宜	☐	☐	☐	☒	☐
3. 本校服務同學對於服務時氣氛營造的能力是良好的	☐	☐	☐	☐	☒
4. 您認為本校學生人際關係與互動能力是良好的	☐	☐	☐	☐	☒
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	☐	☐	☐	☒	☐
6. 您認為本校服務同學具有良好的應變能力	☐	☐	☐	☐	☒
7. 您認為本校服務同學語言溝通表達能力是良好的	☐	☐	☐	☐	☒
8. 您認為本校服務同學表現具有專業素養	☐	☐	☐	☐	☒
9. 您認為本校的同學服務態度是積極的	☐	☐	☐	☐	☒
10. 您認為本校服務的同學是守時的	☐	☐	☐	☐	☒
11. 您認為本校服務的同學具有團隊合作的精神	☐	☐	☐	☐	☒
12. 您認為本校的同學服務時很有耐心	☐	☐	☐	☐	☒
13. 您認為本校服務的同學能獨立完成您賦予的任務	☐	☐	☐	☐	☒
14. 您認為本校服務的同學對您交代的事情會產生抱怨	☒	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☒	☐
16. 您認為學校提供人力與知識資源服務社會是必要的	☐	☐	☐	☒	☐
17. 您認為機構能提供本校學生服務的機會是有意義的	☐	☐	☐	☐	☒
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	☐	☐	☐	☒	☐
19. 您覺得對於表現好的服務同學應給予獎勵	☐	☐	☐	☒	☐
20. 本次服務課程結束後願意與本校繼續合作	☐	☐	☐	☐	☒

服務設計 | 內涵服務學習課程

01

授課班級：品設三A 授課老師：張國賓 海報製作：潘穎柔

課程計畫與說明

01

本次課題將內涵服務學習課程，展現對於長照C據點長者的關懷，感謝他們過去對於家庭、社會的貢獻與服務，展現對於台灣高齡化社會的關懷與重視。學生將透過創意設計作品與高齡使用者分享及互動，可以更了解服務設計與使用行為模式，藉由服務體驗更能以同理心設計以使用者導向產品。

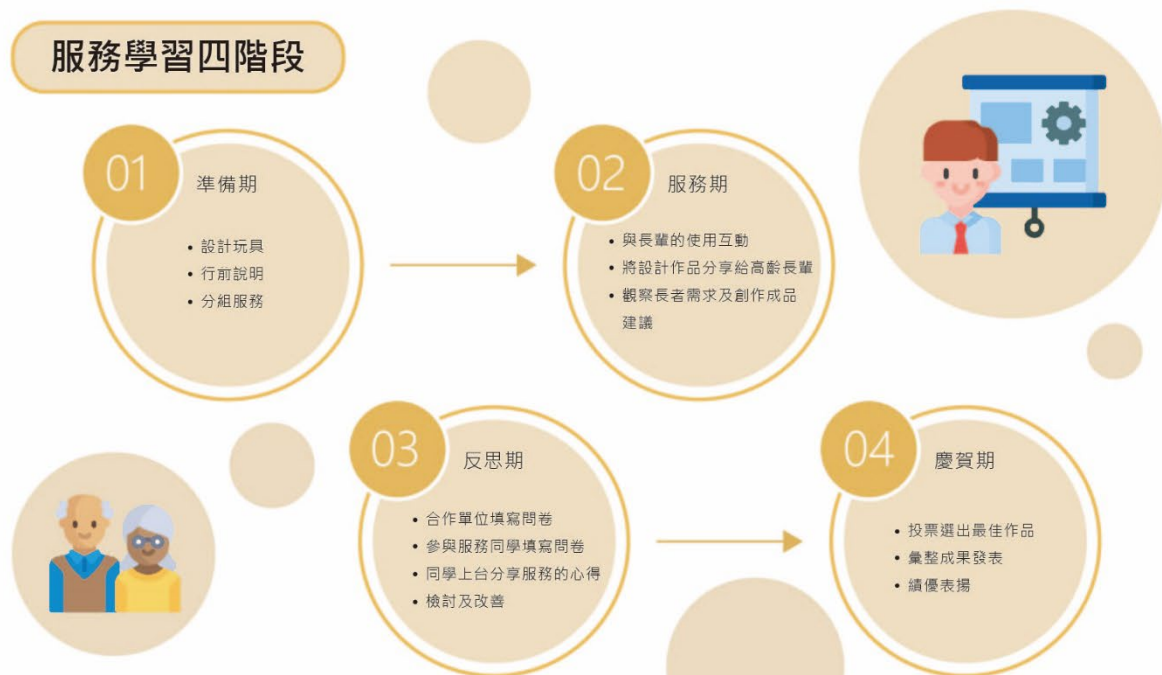
02

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。

03

在活動過程中，同學們透過跟長者們的互動，觀察長者們的使用狀況、需求及回饋，甚至給予同學作品一些建議及反思，將這次服務學習中獲得的經驗做成一份報告進行成果發表。

服務學習四階段



執行狀況與說明

服務主軸為『樂齡族生活療癒康健之木質玩具設計』，讓學生們自行設計高齡者的玩具並做出成品，再以分組的形式，一組為2-3人每組搭配2~3件的作品，當天在活動過程中引導長者們實際體驗使用自己所設計的產品，遊戲過程中長者們玩得開心，也讓學生培養與長者們耐心溝通、了解如何以簡單易懂的方式說明遊戲玩法、如何與長者們的互動，在活動尾聲讓長者們票選出最佳三名玩具增進活動刺激性，最後也邀請長輩及同學發表本次活動心得感言，正面的回饋讓本次服務學習活動獲得合作單位對同學們肯定與鼓勵。

服務設計 | 內涵服務學習課程

02

授課班級：品設三A 授課老師：張國賓 海報製作：潘穎柔

執行成果與說明

熱烈開場



在體驗活動開始前，老師對現場的高齡者及學生解釋活動流程。

熱身準備



學生們在做活動開始前，對作品最後的準備及微調，確定作品的運作品質。

學生引導



活動開始之後，學生開始向高齡者解釋木質玩具的操作方式、規則流程。

共同玩樂



當高齡者開始遊玩時，學生也會參與其中，產生良好的互動氣氛。

得獎感言



遊戲結束時進行投票環節，選出高齡者們心中最有趣的遊戲，並發表感言。

團體合照



活動進行非常順利，高齡者也與學生相處得十分融洽，彼此互相學習。

反思心得與建議

What ?

印象最深刻是跟以往對教會的印象不同，空間很廣闊，感覺出有特別經過設計，讓教會參加者能有更好體驗。也陪同長輩們作息一起做操，暖暖身骨。此次活動我們帶來了多種不同設計桌遊遊戲陪同長輩，一來透過服務學習可以更了解長輩，二來也可以透過服務體驗印證使用者體驗行為模式對設計影響。

So What ?

透過此次的體驗，發現長輩們都很有活力，汲汲於挑戰各種不同遊戲桌遊，尤其是當他們過關成功時，也會讓我們一起參與者有極大成就感。尤其是有些行動不便長輩，看到他們有活力認真參與活動時，讓人非常感動，也覺得設計非但能解決問題亦能感動與激勵人心。

Now What ?

經過此次服務學期，體會到玩樂是不分年齡的，透過不同遊戲設計及體驗，讓長輩們共同參與一起體驗，一同歡樂。尤其是看到長輩們個個展開笑容，玩得盡興，讓自己覺得很有成就感，而長輩們給我們心得回饋，也喜歡我們這次活動內容，讓我覺得原來即使簡單的遊戲，也能讓彼此更佳貼近。

