

### (三) 設計管理

#### 1. 成果資料

**國立臺中科技大學 109 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                                                                                                                                                                                        | 設計管理             | 辦理期別        | <input type="checkbox"/> 上學期 <input checked="" type="checkbox"/> 下學期                                                 |
| 開課單位                                                                                                                                                                                        | 創意商品設計系          | 課程屬性        | <input checked="" type="checkbox"/> 專業課程 <input type="checkbox"/> 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                                                                                                                                                                                        | 二技部一年級           | 必/選修        | <input checked="" type="checkbox"/> 必修 <input type="checkbox"/> 選修                                                   |
| 學分數/時數                                                                                                                                                                                      | 2 學分/3 小時        | 人 數         | 1. 修課人數：合計 <u>37</u> 人<br>(含男 <u>5</u> 人、女 <u>32</u> 人)<br>2. 校外服務人數：合計 <u>37</u> 人<br>(含男 <u>5</u> 人、女 <u>32</u> 人) |
| 學期服務次數                                                                                                                                                                                      | 個人合計 <u>8</u> 次  | 服務單位如何擇定    | <input type="checkbox"/> 學生 <input checked="" type="checkbox"/> 教師 <input type="checkbox"/> 學校安排                     |
| 服務時數                                                                                                                                                                                        | 每次 <u>2</u> 小時   | 服務時段        | <input checked="" type="checkbox"/> 課堂 <input type="checkbox"/> 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. 結合設計管理課題實作,訓練同理心思考及使用者導向設計<br>2. 結合設管理研究方法, 引導設計思考與調查<br>3. 了解高齡者設計需求流程與實務分析<br>4. 結合設計管理理論與服務學習技能實務                                                                                     |                  |             |                                                                                                                      |
| 四、課程內容                                                                                                                                                                                      |                  |             |                                                                                                                      |
| 本課程結合了設計心理、產品開發、與設計實務，搭配高齡者設計的相關知識與技能，使學員能運用設計管理方法等相關特性做使用者調查，規劃出符合高齡者需求之設計、擴展學生具備整合服務學習與設計實作的能力。                                                                                           |                  |             |                                                                                                                      |
| 五、教學策略                                                                                                                                                                                      |                  |             |                                                                                                                      |
| 本次課題內涵服務學習課程，展現對於長者的關懷，感謝他們過去對於家庭、社會的貢獻與服務，而以『樂齡族生活服務設計』為主題，期待每一位未來的設計師，展現對於台灣高齡化社會的關懷與重視。藉由與高齡使用者互動分享及同樂，使參與服務學習同學們，反思了解設計與使用需求關係。本次服務方式由於班級人數過多因此將分兩次進行，並將同學分組每組參加其中一次，第一次採桌遊共樂，第二次採設計共創。 |                  |             |                                                                                                                      |

| 六、各階段工作及各週流程  |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 準備            | 1. 編排分組<br>2. 行前說明<br>3. 材料準備並模擬演練                                          | 第 5 週：<br>1. 學生以兩兩為一組，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。<br>第 6 週：<br>1. 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。<br>2. 將材料準備完善，模擬演練，當日依組別就定位及服務長者。                                                                                                                                                                   |
| 服務            | 1. 桌遊共樂服務<br>2. 設計共創服務                                                      | 第八週（桌遊共樂）：<br>1. 活動當天，學生向長者介紹桌遊玩具如何使用，與長者解說與接觸中，找到如何與長者溝通與互動的技巧。<br>2. 透過長者與同學的互動中，長者給予的鼓勵、建議與反思，讓同學在肯定中提升自我。<br>3. 場地布置與收拾。<br>第 9 週（設計共創）：<br>1. 活動當天，教導社區長輩及小朋友設計玩偶玩具，學習與高齡者及小朋友們合作及共同創作，讓學生在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。<br>2. 活動中，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的建議及反思，活動圓滿。<br>3. 場地佈置及收拾。 |
| 反省            | 1. 請合作單位填寫問卷<br>2. 請同學填寫問卷<br>3. 長者與同學上台分享心得<br>4. 檢討與改善                    | 第 12 週：<br>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。<br>2. 學生返校後，填寫反思問卷及心得，以檢討及改善。<br>3. 請長者及同學上台發表感言。                                                                                                                                                                                                                       |
| 慶賀            | 1. 報告整理及成果發表<br>2. 設計與服務心得分享<br>3. 綜合講評與檢討                                  | 第 17 週：請同學們將服務學習中做成一份成果簡報，並因疫情改為線上發表，分組報告分享成果及探討成效，反思了解設計與使用需求關係。<br>第 18 週：教師綜評及檢討，以提升教學品質。                                                                                                                                                                                                                       |
| 七、合作機構        |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 機構名稱/聯絡人      | 東勢社區發展協會/張 O 良                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 機構電話          | 04-22115088                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| e-mail        | ttch***@livemail.tw                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 機構地址          | 臺中市東區東勢里 27 鄰進德路 40 巷 33 號                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 服務工作項目<br>或內容 | 1. 活動事前準備，作品海報、問卷、玩具等等。<br>2. 學生們準備桌遊，引導長者們使用。<br>3. 場地佈置及收拾。<br>4. 進行拍攝記錄。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 合作模式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 服務心得分享：透過遊戲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。</li> </ol>                                                               |
| <b>八、服務進行方式</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 日期：2021 年 4 月 13 日 (第八週星期二) / 4 月 20 日 (第九週星期二)。</li> <li>2. 地點：東勢社區發展協會。</li> <li>3. 時間：早上 9-12 點。</li> <li>4. 執行方式及活動內容：<br/>服務主軸為-『樂齡族生活服務設計』，讓學生們以分組的形式，每組為 2~3 人共分 16 組，共兩天分兩梯次進行，第一梯次搭配桌遊遊戲及第二梯次搭配設計共創，第一天活動過程中教導長者們如何使用新型桌遊玩具，過程中讓學生培養與長者們耐心溝通能力、學習如何以簡單易懂的方式教導長輩遊戲玩法、及如何與長者們互動，第二天活動服務活動主要教導社區長輩及小朋友設計玩偶玩具，學習與高齡者及小朋友們合作及共同創作，兩梯次活動型態內容有所區別，整個過程使參與服務學習同學們，反思了解如何以設計思考與長輩們協同設計。</li> </ol> |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>九、評量方式</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個人心得報告30%：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。</li> <li>2. 簡報20%：整理出服務學習的成果報告，簡報內容及設計等等。</li> <li>3. 服務互動30%：在校外各個學生在與長者們互動的情形。</li> <li>4. 共同創作作品20% (共同票選加分)。</li> </ol>                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>十、服務效益</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>修課人數 37 人，實際參與人數為 37 人(含男 5 人、女 32 人)，產生高齡者玩具設計作品 19 項；另外有兩名助教(女 2 人)共同參與服務學習活動。服務對象有 45 人(東勢社區發展協會的長者)，預期兩梯次可藉由學生積極主動與長者們互動學習與合作共創，讓同學們與高齡者學習經驗更豐富，並反思了解設計與使用需求關係，對於社區長者們也能在這次的活動中感到快樂及創作所帶來成就感。</p>                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>十一、延續性規劃及具體作法</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>本課程之服務設計、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，其中學生們的服務學習經驗對於將來面對高齡者議題可參加相關設計競賽、申請專利或設計發表等等，也可結合其他高齡者相關課程內容整合。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>十二、檢討與未來建議</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 檢 討                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>此次的服務學習，在學校的支持及老師的帶領下共分兩梯次，第一梯次學生們藉由桌遊遊戲有機會實際與長者們使用互動，過程中也可以更了解高齡者使用著的需求，同時與長者們的互動過程中，學習如何主動與長者溝通，也培養耐心引導長者使用。第二梯次則是與長輩互相合作設計玩具手提玩偶，並有長輩帶孫子小朋友一起參與，三代同創創意十足。最後，這次活動除了學生積極的參與服務，也讓自己的學習經驗更加豐富，兩梯次活動內容型態不一；學生們過程中回饋也不同，此外對於社區而言也高興我們將快樂的氣氛帶給這次參與活動的長者們。</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 未來建議                                                                                                                                                                                                                                                                            | 這次服務學習的課程，藉由與高齡使用者桌遊互動及玩具共創同樂，使參與服務學習同學們，反思了解設計與使用需求關係，讓同學們對於日後設計教育養成，更能了解高齡者實際需求。 |
| 十三、教師經驗分享                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                    |
| <p>本次大三設計管理課程-『東勢社區發展協會』長者樂學共創課題融入服務學習，與合作單位東勢社區服務協會合作，邀請近三十多位長者共同參與及體驗桌遊遊戲，過程中可以清楚長者與參與同學都很開心一起參與這些遊戲體驗與玩具設計創作；也很樂意分享體驗心得及意見回饋。同學們透過觀察及意見回饋，更懂得了解高齡使用者，學習在服務的同時與高齡使用者互動分享及共創同樂，使參與服務學習同學們，反思了解設計與使用需求關係。很適合未來課程規劃青銀共創、共享、共樂，而社區長者對於此次活動給了許多評價極佳，希望未來可以有更多合作機會，非常感謝師生們共同參與。</p> |                                                                                    |





Day1 協助長輩認識不同桌遊



Day1 與長輩們共玩共樂



Day2 偕同理事長向大家說明共創活動流程



Day2 與長輩們設計共創



Day2 部分完成作品展示



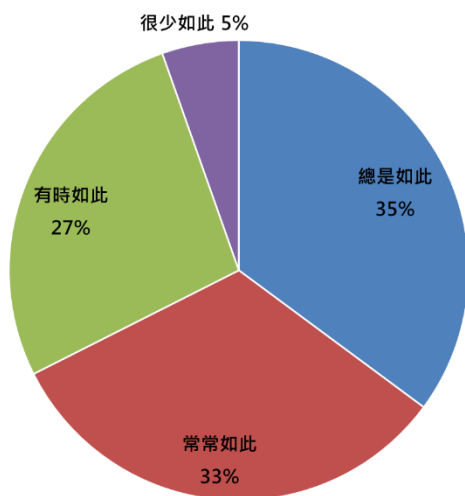
大合照

## 2. 反思心得

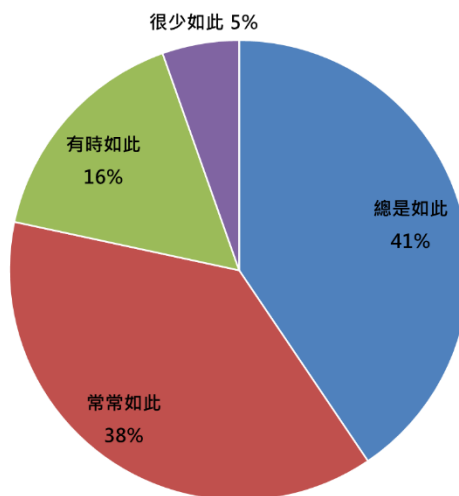
| 國立臺中科技大學 109 學年度第 2 學期內涵服務學習課程反思心得                                                                                                                                               |       |      |            |    |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------------|----|-------|
| 課程名稱                                                                                                                                                                             | 設計管理  | 服務地點 | 東勢社區發展協會   |    |       |
| 系級                                                                                                                                                                               | 品設三 A | 學號   | 1310924000 | 姓名 | 龔 O 綺 |
| <p><b>【What】</b>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？）</p> <p>最印象深刻的是老人們樂在其中，努力的堆疊積木的神情。以及和一群阿公、阿嬤一同遊玩時交流、互動的氣氛，他們帶來的回饋，也讓我跟著快樂起來了。</p>                                                |       |      |            |    |       |
| <p><b>【So What】</b>服務學習期間，學習到什麼？（成長、益處、收穫）</p> <p>遇到哪些困難與問題？如何面對與解決？</p> <p>我學習到和人溝通說明的技巧。例如：有些遊戲說明方式光用說的，老人們可能會不太了解，必須要將說明簡化，再加上實際操作，他們才會比較能夠理解。</p>                            |       |      |            |    |       |
| <p><b>【Now What】</b>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）</p> <p>在服務學習活動前，我對老年人們手部運動情況，並沒有非常了解（起初知道老年人握力不好，但沒有實際看到情況，多少會無法完美掌握）。直到服務期間，我除了深刻了解到他們的狀況後，若未來有做類似主題時，就知該如何進行設計和製作玩具了。</p> |       |      |            |    |       |

### 3. 問卷統計分析圖

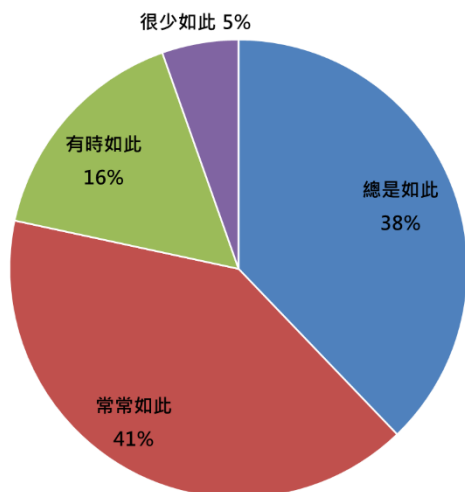
一、啟發對服務的興趣與熱忱



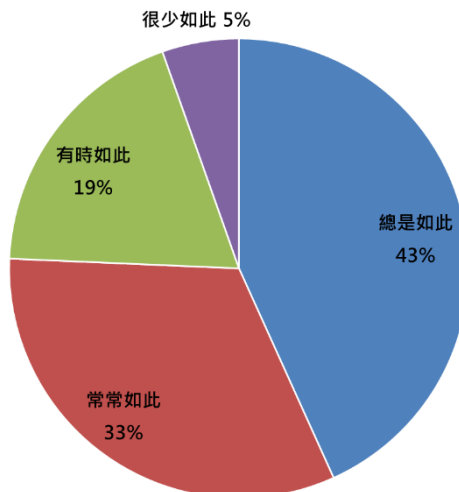
二、樂意幫助別人並從中獲得快樂



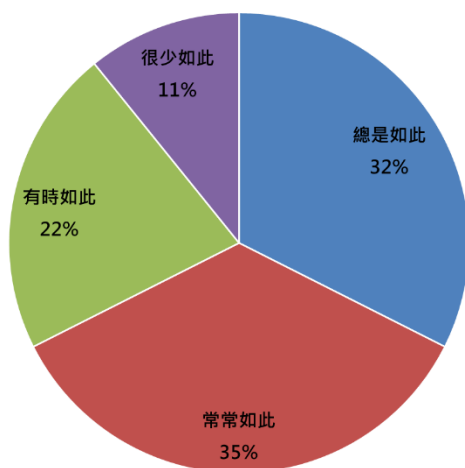
三、在幫助別人時很少想到是否得到回報



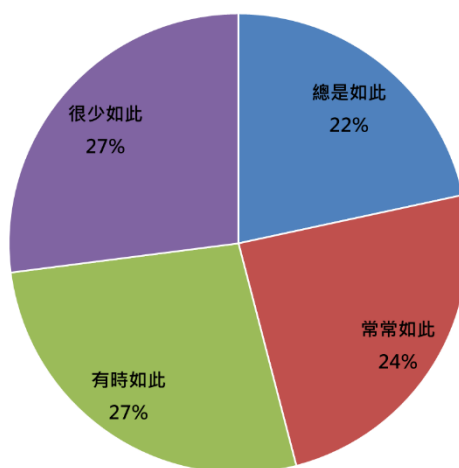
四、覺得自己是有價值的人



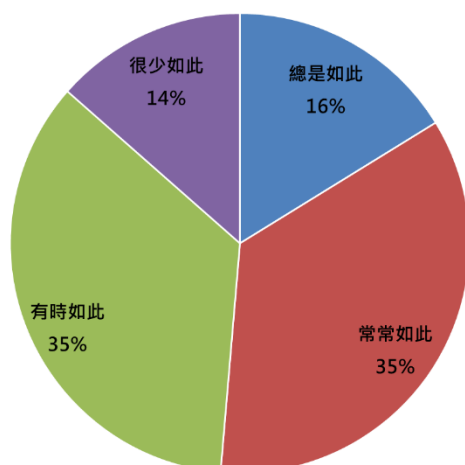
五、有耐心的傾聽別人



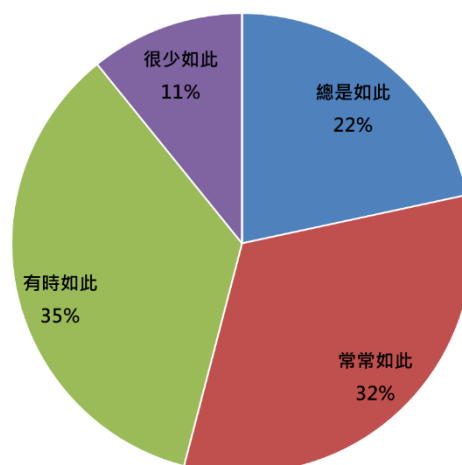
六、樂於與不相識之人互動



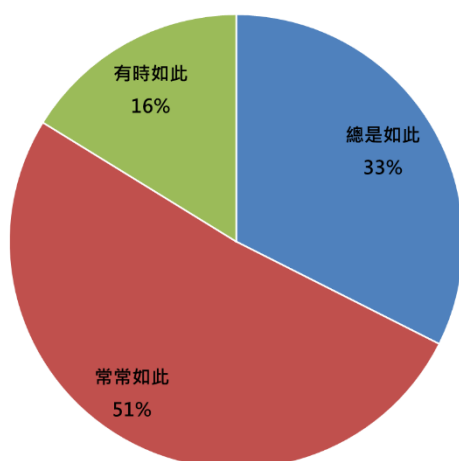
七、喜歡與他人共同合作完成一個任務



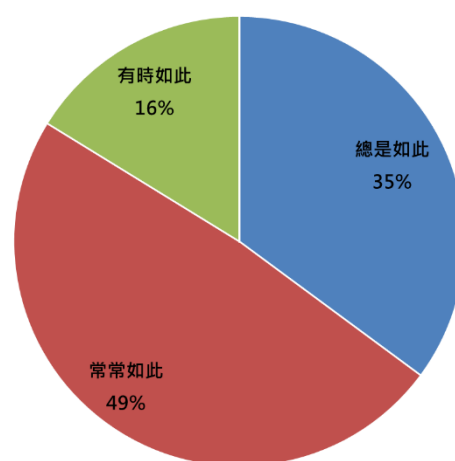
八、在與人合作工作時會主動地與他人溝通



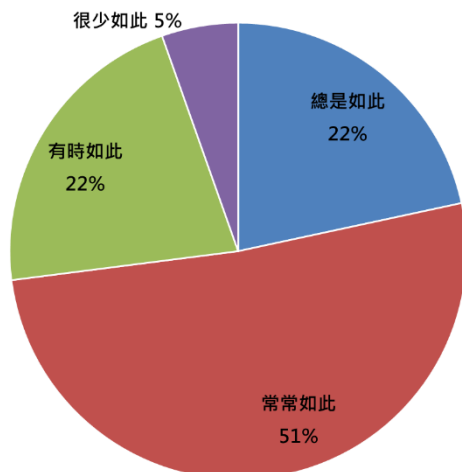
九、將服務融入課程的教學方式，  
您認為有趣且有實際效用



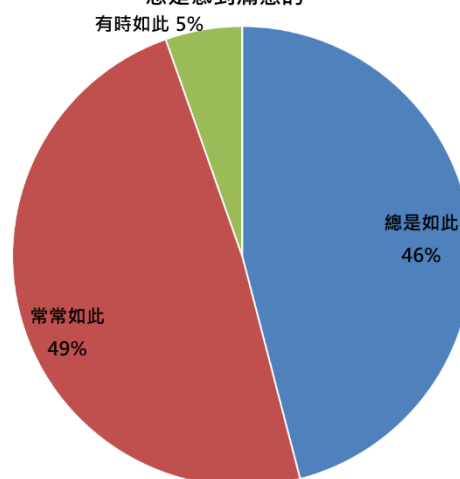
十、從事服務活動時，  
確實有運用到自己的專業知識



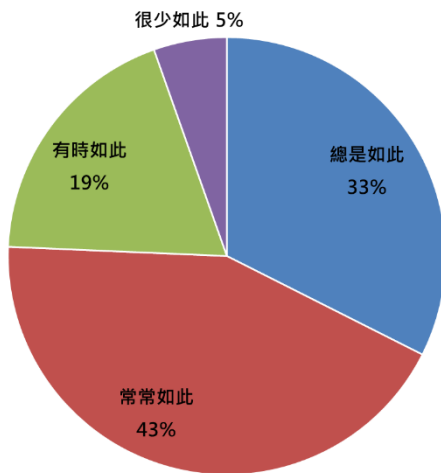
十一、透過服務活動，  
提升了您對於服務倫理的認知



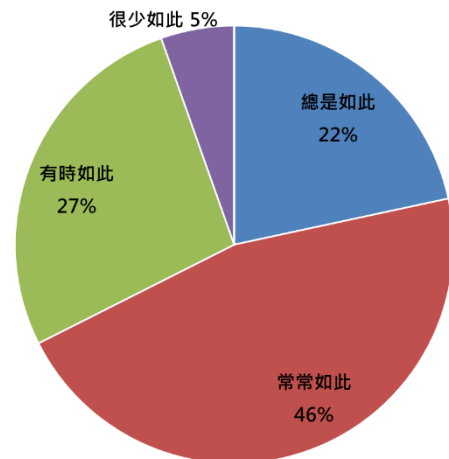
十二、對於此次服務學習之整體成效，  
您是感到滿意的



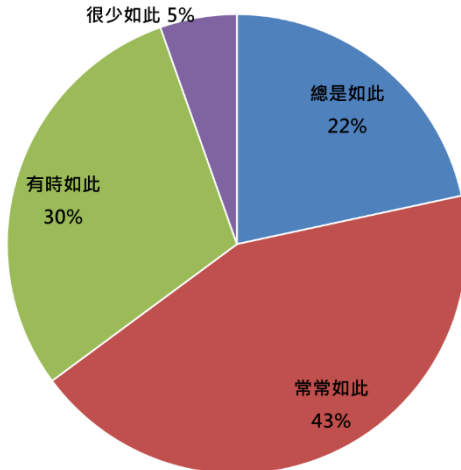
十三、能從不同之角度思考問題



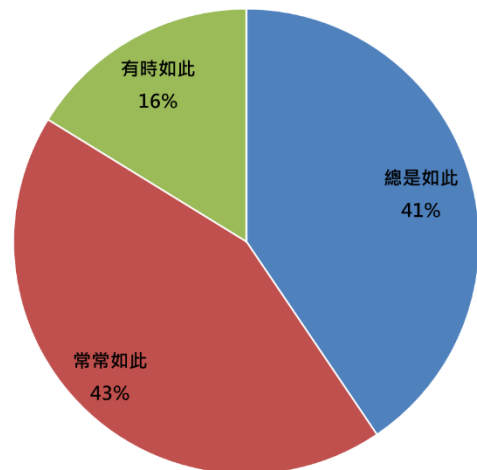
十四、願意去了解與您不同生活型態、背景的人們



十五、修習本課程，  
能夠豐富校園生活與學習狀態

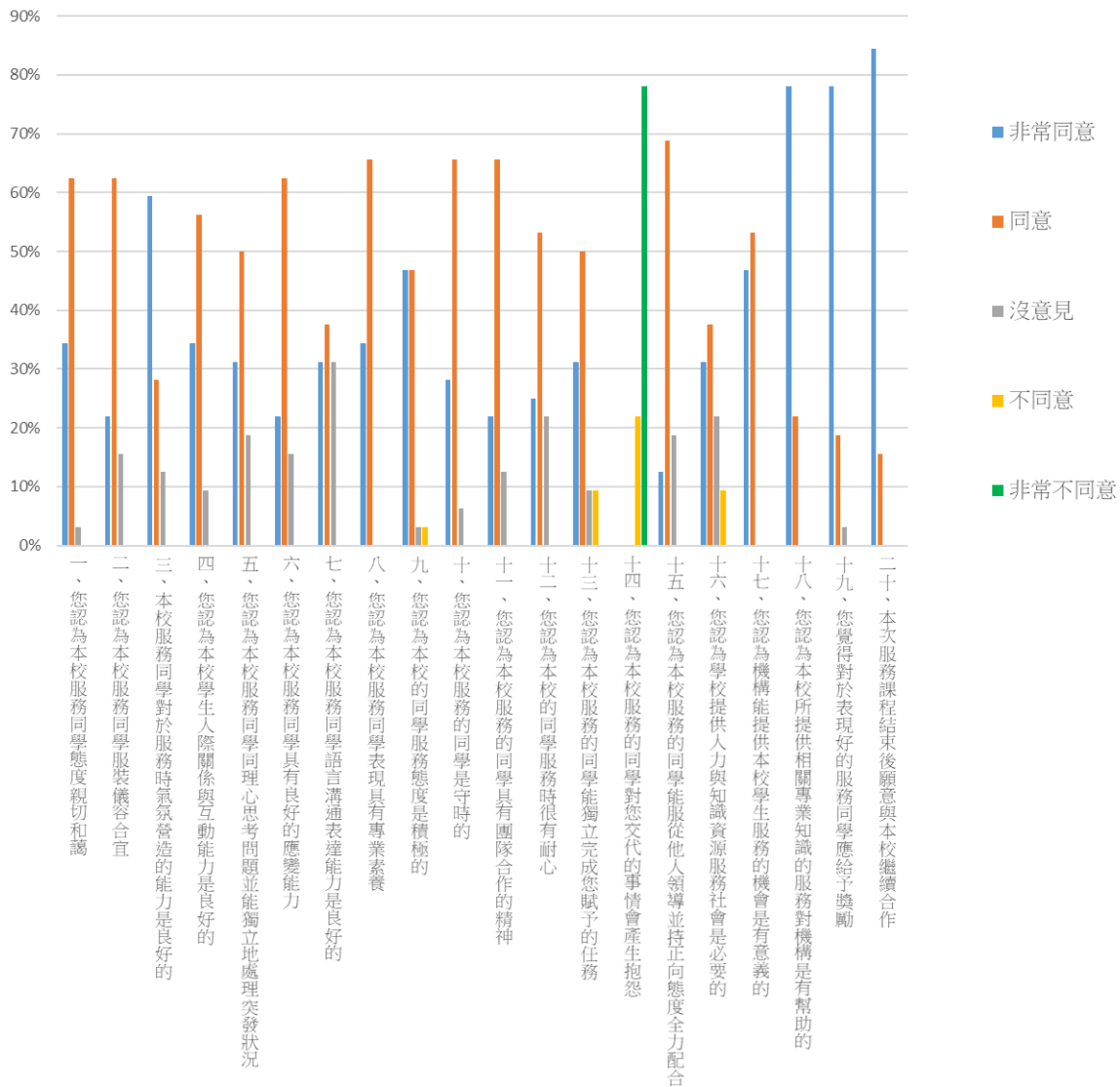


十六、願意再參加服務學習之相關課程



#### 4. 合作機構問卷

### 設計管理-內涵服務學習課程合作單位問卷分析



# 設計管理 內涵服務學習課程

主辦單位：東勢社區發展協會

## 課程計畫與說明

本課程結合了設計心理、產品開發、與設計實務，搭配高齡者設計的相關知識與技能，使學員能運用設計管理方法等相關特性做使用者調查，規劃出符合高齡者需求之設計、擴展學生具備整合服務學習與設計實作的能力。

課題將內涵服務學習課程，期待每一位未來的設計師，展現對於台灣高齡化社會的關懷與重視。藉由與高齡使用者互動分享及同樂，使參與服務學習同學們，反思了解設計與使用需求關係。本次服務方式分兩次進行，第一次採桌遊共樂，第二次採設計共創。

## 執行狀況與說明

服務主軸為-『樂齡族生活服務設計』，讓學生們以分組的形式，每組為2~3人共分16組，共兩天分兩梯次進行。第一梯次搭配桌遊遊戲及第二梯次搭配設計共創，第一天活動過程中教導長者們如何使用新型桌遊玩具；過程中讓學生培養與長者們耐心溝通能力、學習如何以簡單易懂的方式教導長輩遊戲玩法、及如何與長者們互動。第二天活動服務活動主要教導社區長輩及小朋友設計玩偶玩具，學習與高齡者及小朋友們合作及共同創作。兩梯次活動型態內容有所區別，整個過程使參與服務學習同學們，反思了解如何以設計思考與長輩們協同設計。

## 執行成果與說明



Day-1老師向大家說明今日流程與活動安排。



Day-1大家和樂融融的玩著玩具，擺弄著手上的小動物零件。



Day-1同學正在觀察大家的遊玩情形。



Day-2細心製作屬於自己的手做玩具，成品樣貌可見一斑。



Day-2其中不乏帶著孫子一起來體驗本次活動的長輩。



Day-2每個人將獨一無二的成品展示於桌上。

# 設計管理 內涵服務學習課程

授課班級：品設3A 授課老師：張國賓  
海報製作：白藝安

## 服務學期四階段

### 一、準備期

#### 第5週：

(1)學生兩人一組，繳交組別名單及編號，使活動當天位置編排順暢。

#### 第6週：

(1)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。

(2)材料準備完善，依組別就定位及模擬演練服務長者。

### 二、服務期

#### 第八週（桌遊共樂）：

(1)活動當天，學生向長者介紹桌遊玩具如何使用，找到向長者溝通與互動的技巧。

(2)透過與長者的互動中，讓同學在肯定中提升自我。

(3)場地布置與收拾。

#### 第9週（設計共創）：

(1)活動當天，教導長輩及小朋友設計玩偶，讓學生更能了解使用者真正需求，也讓學生增加自信。

(2)同學觀察長者的使用狀況，得知需求及回饋、獲得對作品的建議及反思。

(3)場地佈置及收拾。

### 三、反省期

#### 第12週：

(1)請合作單位與長者填寫問卷，以利檢討及改善。

(2)請同學填寫問卷，以檢討及改善。

(3)請長者及同學上台發表感言。

(4)檢討與改善。

### 四、慶賀期

#### 第17週：

(1)請同學們將服務學習中做成一份成果簡報，並因疫情改為線上發表，分組報告分享成果及探討成效，反思了解設計與使用需求關係。

#### 第18週：

(1)教師綜評及檢討，以提升教學品質。

## 學生心得與反思

在和長者互動時，發現其實長者不排斥玩遊戲。能觀察到每個人擅長的不一樣、有人擅長運動類，有人擅長益智類等差異；性格也各有不同。從活動中可粗略得知每個人的性格與喜好。

在遊戲期間，時常有突發狀況：遊戲時與別人吵架、不遵守遊戲規則、遊戲無法成功等。故於此次活動中學習到了溝通與解決問題的應變方法。

可在旁邊提供過關技巧、幫他們加油打氣，使他們對過關更進一步。

## WHAT

在這期間，能夠順暢的表得自己的想法、並與人群互動；利用活動增長自己對外的互動，不會只限於封閉自己。

亦從中體會到長者的友誼與快樂，是十分單純且可貴的。

## SO WHAT



## NOW WHAT