

[專案]大學社會責任USR 學門多年期計畫
111 學年度教育部教學實踐研究計畫成果交流會
2023/08/22 (二) 09:15-10:45 | USR 5-04

建構媽媽彈性工作的服務支持系統： 淡水青年參與的行動研究

搭配課程：服務科學與管理 (專業選修2學分/110, 111)



涂敏芬 minfen.tu@gmail.com

淡江大學企業管理學系副教授

淡江大學USR計畫《淡水好生活》協同主持人

淡江大學永續發展與社會創新中心韌性治理規劃組組長



CONTENT

發表內容：

1. 研究動機與目的
2. 研究問題
3. 文獻探討
4. 教學設計與規範
5. 研究設計與執行方法
6. 教學暨研究成果
7. 建議與省思
8. 參考文獻

USR專案需另強調：

1. USR場域介紹
2. 社會實踐議題
3. 場域與課程的合作機制
4. 學生場域實作之成果與評量
5. 計畫對應之SDGs

Process



建構媽媽彈性工作的服務支持系統： 淡水青年參與的行動研究

Abstract:

社會實踐的倡議，需要更多的經驗案例與多元想像。本計畫透過**參與式行動研究**，對焦一門大學社會責任實踐課程的兩年經驗，受益於**行動者網絡理論**，探究「**USR教師工作者如何設計行動網絡中多利害關係人群已有意願且有能力參與價值共創之協作與行動？**」。

課程實施於110年與111年之「**服務科學與管理**」教學現場，關注修課學生(30位、32位)、手作媽媽職人(4位、3位)、青年創業者(1人)等核心利害關係人。USR教師遭遇多重阻力，特別是開發跨域課程、扭轉學生惰性、促進集體行動等。為此，教學實踐採用任務導向學習法來設定「**共同議程**」，在行動者網絡分析中指稱為「**強制性通道**」。第一年的共同議程是在淡水舉辦一日的「**淡味永續手作生活實踐節**」，隨後「**女力手滄**」聯合品牌被確立為新的識別，推進第二年的共同議程為「**2022前進亞洲手創展**」，爭取成為參展商，至**松山文創中心**參加為期四天以手作創業為議題的商業展會。

研究發現有三：首先，體驗式學習的教學設計融入歷程性技能的訓練，使學生沉浸在任務攸關的行動中，淬鍊出「**流程肌群/過程肌理**」(processual muscles)的概念，可視為核心能力。其次，行動者必須仔細設計群己之間的交互界面與機制，以校準課程和任務之間的進度。最後，共同議程錨定與建構出行動網絡來展開策展共生，據以帶來包容性和各自新穎的價值創造。

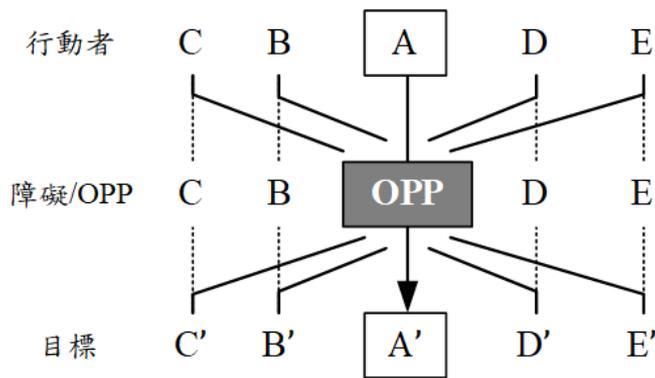
Keywords: 行動者網絡理論、服務支持系統、社會參與、任務導向學習法、參與式行動研究

理論背景

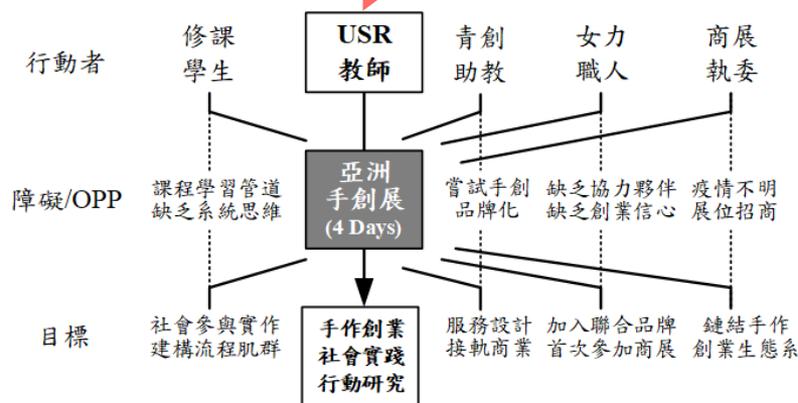
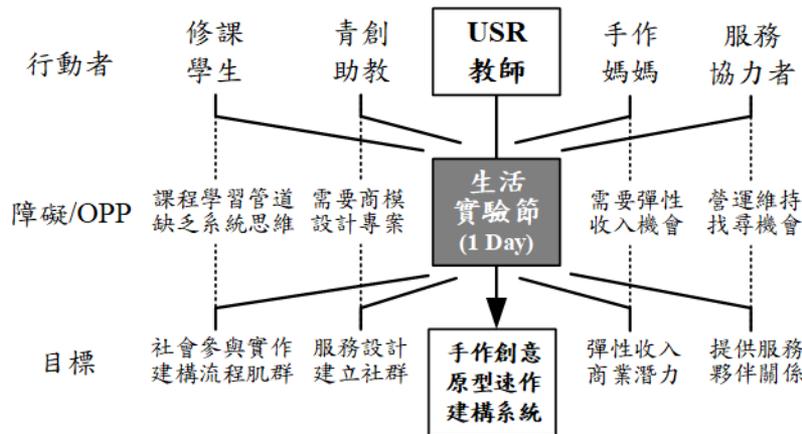
利害關係人理論 Stakeholders Theory

行動者網絡理論 Actor Network Theory

任務導向學習法 Task-based Learning



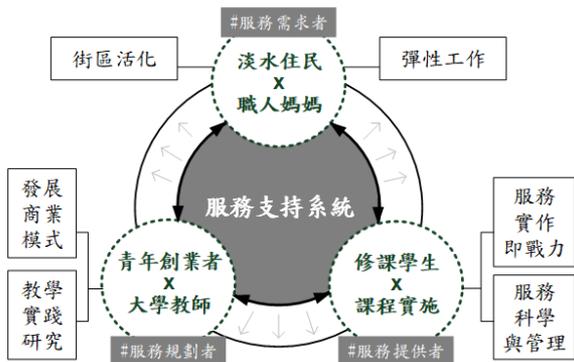
OPP: Obligatory Passage Point
強制通行點/入渡要津



2021

2022

研究架構與問題

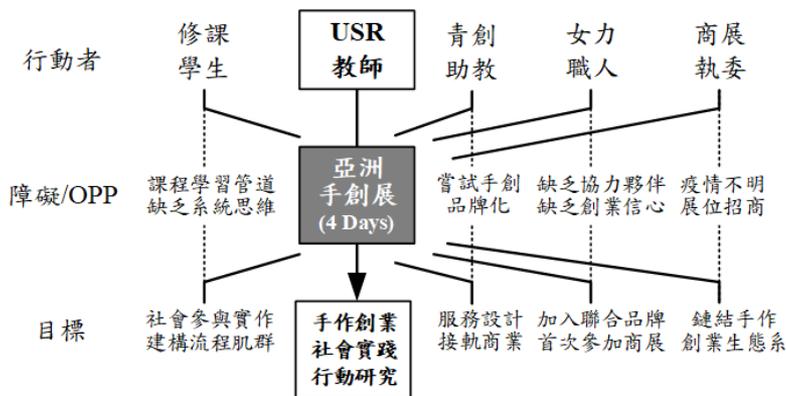


原

Q :
在大學參與社會、創生地方的模式中，價值共創的流程與本質為何？

現

Q :
USR教師工作者如何設計行動網絡中利害關係人群已有意願且有能力參與價值共創之協作與行動？



影像紀錄

《2022 女力手滬·前進亞洲手創展》



形象影片 (02:20)

<https://youtu.be/F9Cvy8Ag5AA>



紀錄片 (10:05)

<https://youtu.be/3L-uYxoZNbA>



女力手滬，是以聯合參展之姿參加亞洲手創展。手滬團隊中包含三個子品牌—吉剪花、蜜種子、妖羽手作坊，我們相建於淡水（舊稱流尾）。

守護淡水一方土地的是美好志，護守風味一縷職念的是手滬者。守護，是我們對於這一方土地的執念。落腳淡水，是我們選擇生活的方式。在這裡生活隨著時間、空間積累成不同的風味，慢慢的匯流聚集成獨樹一幟的城市。

我們期待透過手作，取守護之意，用手滬為音，展現我們對世界與永續的熱愛。

2022亞洲手創展
我是故我在

蜜種子

種子是大自然
給予我們的生命禮讚！

蜜種子希望串起我們與萬物的連結，讓種子的神奇魔力，重啟自己的內心對話，一同感受來自大地的豐盛祝福。

妖羽手作坊

拼布人的布調
運用大自然色系拼出自我的色彩。

布是水彩；針是畫筆，剪刀與針線的合伴，剪穿縫紉，縫出自然的布調，賦予布不同的生命力。作品以鳥類、傳統布圖形呈現，作為日常生活用品，是藝術品，也是日常。

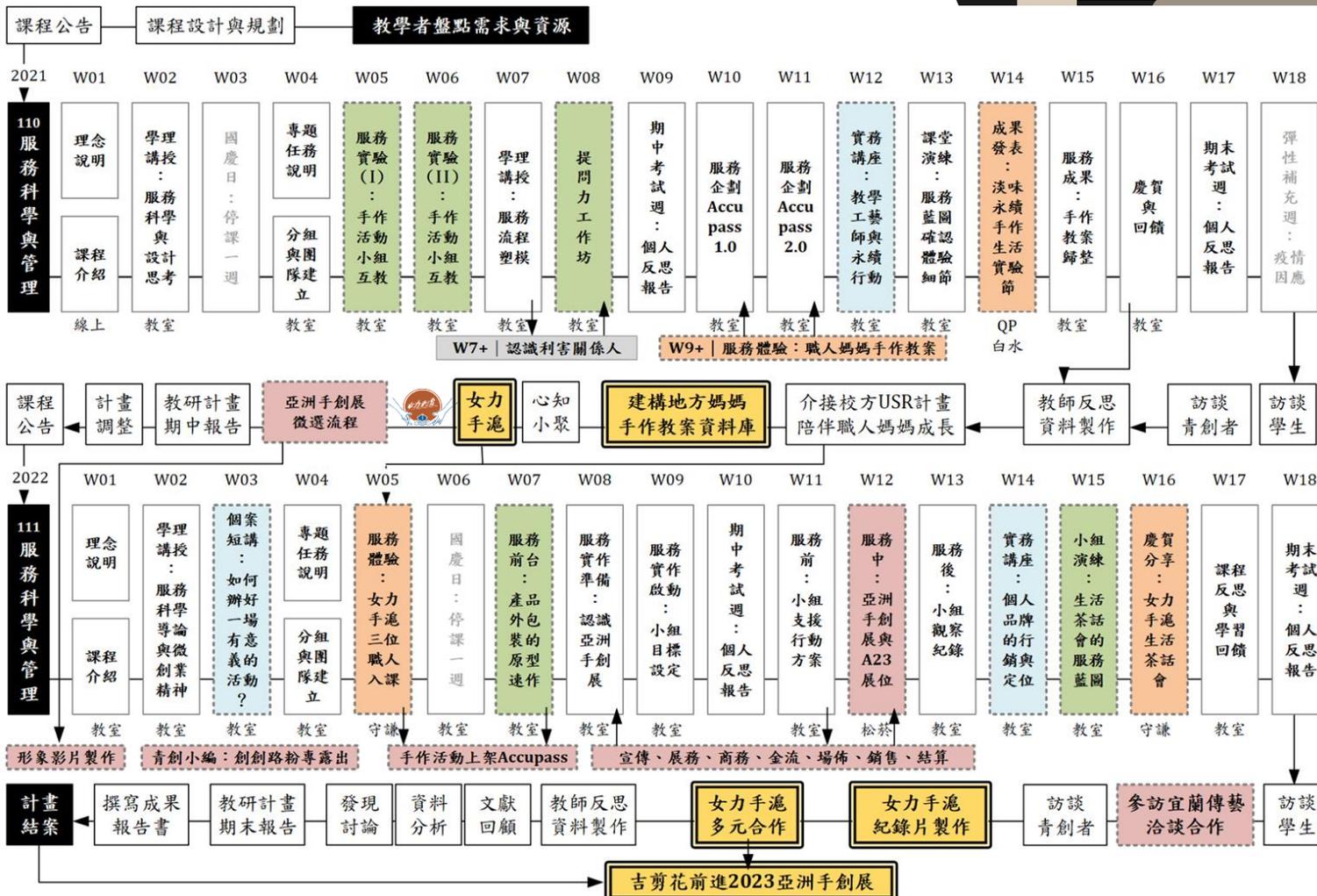
吉剪花

希望藉由剪紙，傳遞美好、愉悅、正面的態度，並透過作品推廣復古創新的剪紙精神，讓更多人體驗剪紙的不同面貌。

計畫對應之SDGs

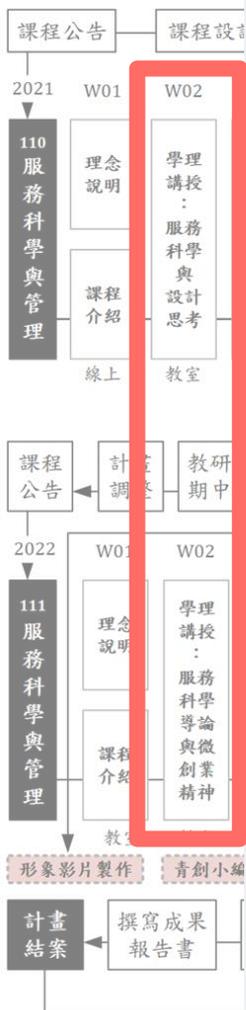
| | |
|---|--|
| 課程： <u>服務科學與管理</u> | SDGs查詢平台工具： https://sdg.tw/zh |
| <p>課程場域：大學課室 + 淡水街區(110) + 亞洲手創展(111)</p> <p>場域裡的利害關係人：大學教師、修課大學生、助教/青年創業者、女力職人4 + 3位、協力夥伴(平面設計、文字紀錄、影像紀錄)</p> <p>課程專業價值：服務管理、商業模式、婦女賦能</p> <p>場域中的USR：教學實踐研究計畫、好生活USR計畫</p> | <p>Education教育：人才培育、服務設計、服務品質、流程塑模</p> <p>Economic經濟：創業精神、商業模式、彈性收入</p> <p>Environment環境：導入永續行動意識</p> <p>Social社會：價值共創、共融互信</p> <p>Governance治理：夥伴關係、計畫治理、歷程性記錄</p> |
| 定位與課程相關的SDGs目標(Goals)編號： SDG 4 (主要) 、 SDG 5 、 SDG 8 、 SDG 12 、 SDG 17 | |
| <p>辨識具體目標(Targets)全球指標框架：</p> <p>4.3. 到 2030 年，確保所有男女平等獲得負擔得起的優質技術、職業和高等教育，包括大學教育</p> <p>4.4. 到 2030 年，大幅增加掌握就業、體面工作和創業所需相關技能，包括技術性和職業性技能的青年和成年人數。</p> <p>4.7. 到 2030 年，確保所有從事學習的人都掌握可持續發展所需的知識和技能，具體做法包括開展可持續發展、可持續生活方式、人權和性別平等方面的教育、弘揚和平和非暴力文化、提升全球公民意識，以及肯定文化多樣性和文化對可持續發展的貢獻。</p> <p>4.7.1. (一) 全球公民教育和 (二) 可持續發展教育，大多程度上在 (a) 國家教育政策 (b) 課程 (c) 教師培訓和 (d) 學生評估方面進入主流。</p> <p>5.b. 加強技術特別是訊息和通信技術的應用，以增強婦女賦能。</p> <p>8.3. 推行以發展為導向的政策，支持生產性活動、體面就業、創業精神、創造力和創新；鼓勵微型和中小型企業透過獲取金融服務等方式實現正規化並成長壯大。</p> <p>12.8.1. (i) 全球公民教育和 (ii) 可持續發展教育在 (a) 國家教育政策；(b) 課程；(c) 教師教育；和 (d) 學生評估中主流化的程度。</p> <p>12.b. 開發和利用各種工具，監測能創造就業機會、促進地方文化和產品的可持續旅遊業對促進可持續發展產生的影響。</p> <p>17.17. 借鑑伙伴關係的經驗和籌資戰略，鼓勵和推動建立有效的公共、公私和民間社會伙伴關係。</p> | |

場域與課程的USR工作系統



建構流程肌群

— 融入歷程性技能的訓練



#小流程(50min)

[學生]操作流程筆記與內容筆記

[學生]課後撰寫個人學習札記三二一

課程主題：服務科學導論與微創業精神
日期與週次：W2(2022/09/12)
記錄者：姓名+系級+學號

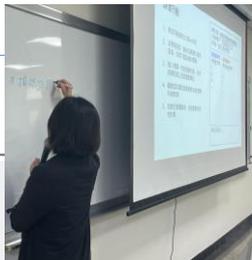
服務提供者：
教師做的事

1. 導入流程筆記與內容筆記
2. 介紹The Power of One
- 3.

服務體驗者：
學生(我)做的事

1. 練習流程筆記與內容筆記：服務科學導論
2. 編號、查書《》
- 3.

我的三點發現：



學習札記：推薦範例👍👍👍

【三件你從今日的課程中學到的事】

1. 服務科學導論 & 學習方法：

主軸為學習服務科學導論，但先用傳統上課方法跑過一輪後，再導入流程筆記&內容筆記，實際感受過後真的差別挺大的。所以除了理解服務科學導論這個「行」的科學，也學到了優化上課學習效率的方法（流程筆記）。

2. The Power of One

透過「一人創業」、「一人公司」、「一人獲利模式」三本書開始，過程學習查找資料且在短時間內統整出重點，並與其他同學互動，讓人了解自己負責的書之重點為何（表達力），也理解其他兩本書的重點內容。

3. 學習商業模式圖，了解其起源（2012的獲利世代，2017的價值主張年代），營運模式圖 & 個人的商業模式圖，以及操作時之流程（1~9）

【二個你覺得可以應用於你的生活或學業上的作法】

1. 第一次聽到流程筆記&內容筆記，先前只知道心智圖和曼陀羅九宮格圖。覺得這個方法挺適合我，尤其是應用在課堂中學習，一來是十分簡單直覺，因為是由上而下的筆記法，在書寫時較有效率，且課後review的時候容易回想起上課講授的內容。除了課堂學習，感覺也很適合聽講座時紀錄重點，一張紙就一目了然（標題，時間，各項重點）

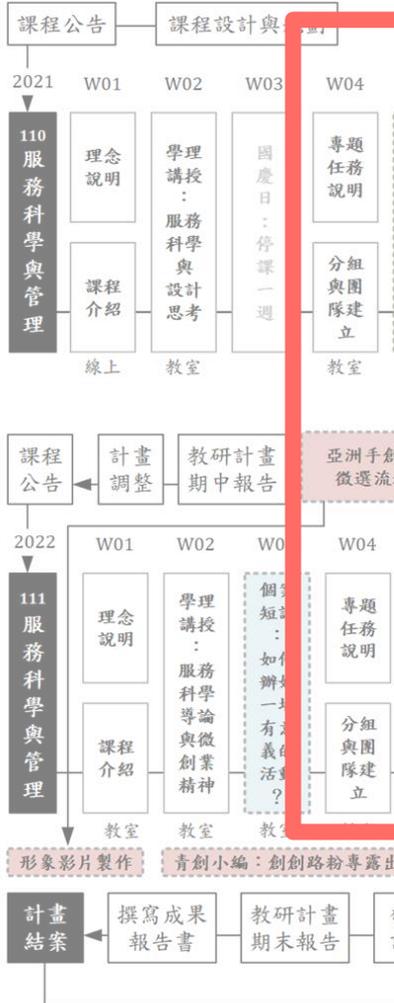
2. 個人的商業模式圖呼應到一人企業，自己就是個企業，要管理生活，能量，工作等等。這個圖在進行自我檢討時感覺很實用，回顧自己有什麼，定位，並思考可以怎樣調整，在工作和生活上做地更好。

【一句話總結感想】

課程中的進行方式讓人印象深刻（傳統方法和流程筆記），而且也能和同學彼此交流，同時了解他人的思考模式，不然平常只是自己一人思考很容易困在自我思維框架中。

任務導向學習法

用 OGS M 進行目標管理

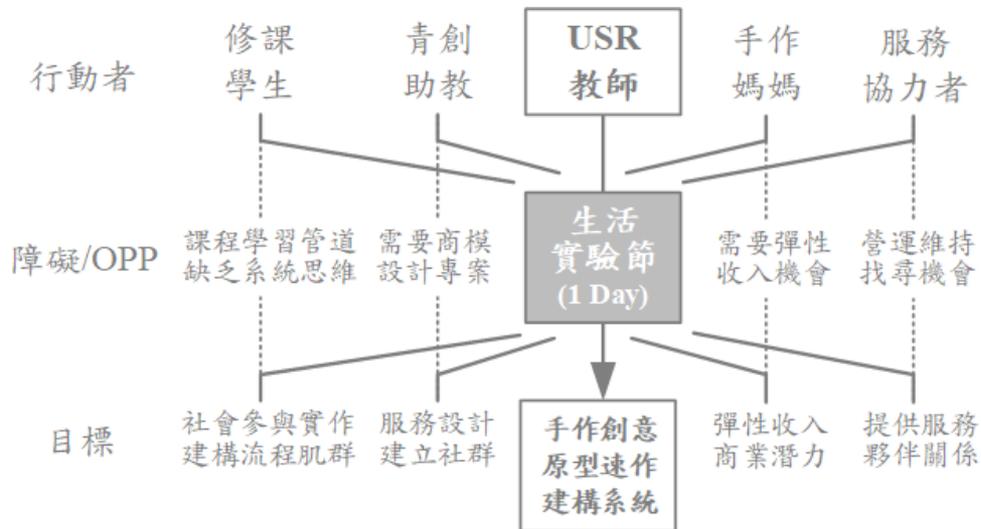


[老師]導入知行策略表OGSM

[小組]討論OGSM，分組團建

| Objective最終目的 | 秉持社會實踐Day 1精神，為大學青年設計就業即戰力的社會實踐課程，為女力職人建構手作品牌化的服務支援系統，透過教學、服務與研究的價值共創行動，成為一位入世研究的教育興業者。 | |
|---|---|--|
| Goal具體目標 | Strategy策略 | Measure檢核 |
| <p>G1: 在2022/09-12以服務科學與管理18週課程，設計學生小組執行社會實踐課程專題，協力3位女力職人 (SDG 4.3, 4.4, 4.7)</p> | <p>S1-1: 透過教學鷹架的搭建，增進學生學習成效</p> <p>S1-2: 透過服務設計與商模工具，提供學生即戰力</p> <p>S1-3: 透過3位女力職人聯合參展的需求，設定學生投入的社會實踐專題</p> <p>S1-4: 透過手滬茶話會的舉辦，讓女力職人們與各學生小組進行意義對話</p> | <p>MD1-1-1: 操作流程筆記與內容筆記 (重點實施)</p> <p>MD1-1-2: 導入學習札記三二一(每週實施)</p> <p>MD1-1-3: 導入OGSM知行策略表(團隊建立)</p> |
| <p>G2: 在2022/11/17-20參加為期四天的亞洲手創展，是B2B2C的商業展會，以服務支援系統推進手作品牌化，賦能女力商業思維與實作 (SDG 5.b, 8.3, 12.b, 17.17)</p> | <p>S2-1: 成立「女力手滬」聯合品牌發展夥伴關係</p> <p>S2-2: 建立工作團隊(主責、執行、空間、平面、攝影、幫手)，打造服務支援系統</p> <p>S2-3: PUA提供的參展時程與要求，籌備B2C的商務、展務與事務 (B2B)</p> <p>S2-4: 經營自媒體，相互轉貼發文聯合行銷</p> |  |
| <p>G3: 在2023/7/31完成1篇25,000字之主題為價值共創、方法為參與式行動研究的教學實踐研究論文初稿</p> | <p>S3-1: 利用課程搜集關係人資料</p> <p>S3-2: 建構個案資料庫</p> <p>S3-3: 梳理寫作、產生結案報告</p> <p>S3-4: 閱讀學術文獻</p> |  |

2021



建構流程肌群

用角色互換打破思維慣性



#中流程(100分鐘)

[組間] 手作活動設計，雙週互為體驗

吳同學說：「由服務體驗者轉為服務提供者不只是一種角色的轉換，更是從接收別人的好處，到付出自己的所能，是一種質的轉變。」

| | 服務提供方 | 手作教案@環境 | 服務體驗方 |
|----|-----------------|------------------|-----------------|
| W5 | T1(6人): 玩轉音才 | 發票收納夾 @實體 | T4(5人): 天馬行空 |
| | T2(6人): 朝日asahi | 纏繞畫 @實體 | T5(3人): King |
| | T3(6人): 藝術閃耀 | 剪紙藝術 @線上 + 實體 | T6(5人): 蘋果牛奶 |
| W6 | T4(5人): 天馬行空 | 保特瓶鉛筆盒@實體 | T1(7人): 玩轉音才 |
| | T5(3人): King | 摺紙藝術@實體 | T2(6人): 朝日asahi |
| | T6(4人): 蘋果牛奶 | Dream Catcher@實體 | T3(6人): 藝術閃耀 |



▲藝術閃耀提供服務

▲它組活動狀況

▲體驗者寫下內容與流程筆記

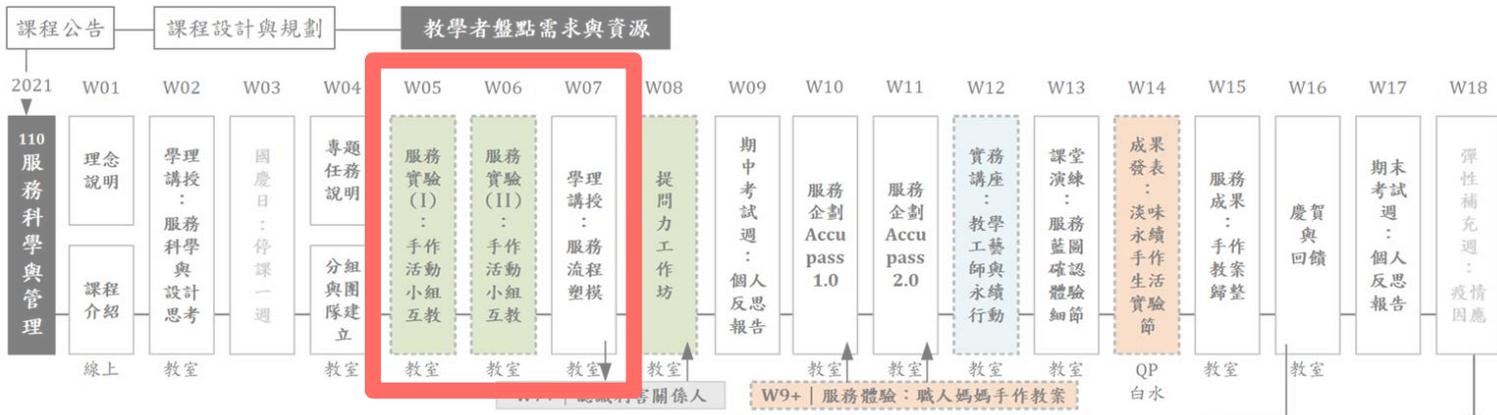
▲體驗者分享體驗心得

▲小組寫下流程簡報順序

▲小組實驗成果分享

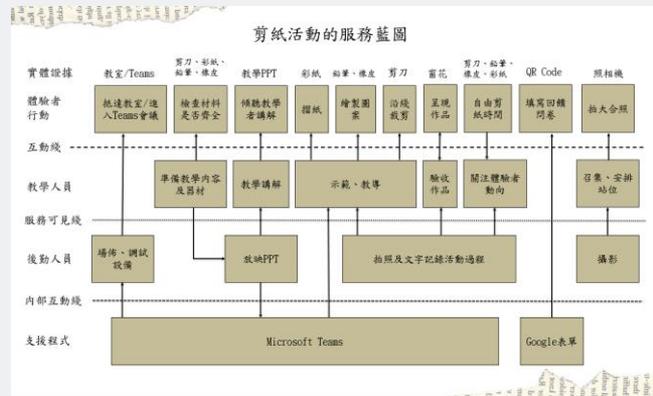
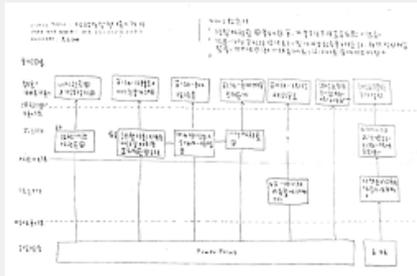
建構流程肌群

一 覺察系統中的大小流程



[小組報告] 服務實驗手作教案成果報告書

[小組演練工具] 顧客體驗旅程+服務藍圖



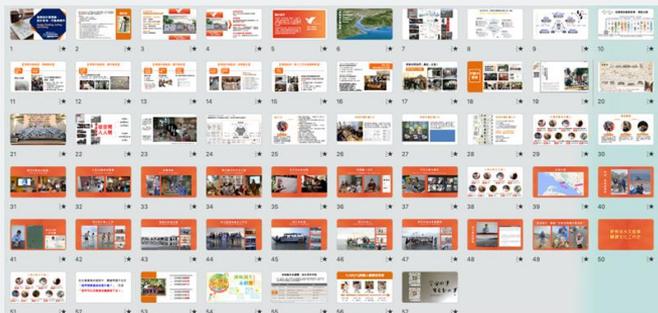
利害關係思維

在關係中進行對話



【課後線上分享】認識利害關係人群己

#USR教師、地方青年、職人媽媽、淡水好生活



【小組演練】提問力

小組推派主問與紀錄，向青創助教提問

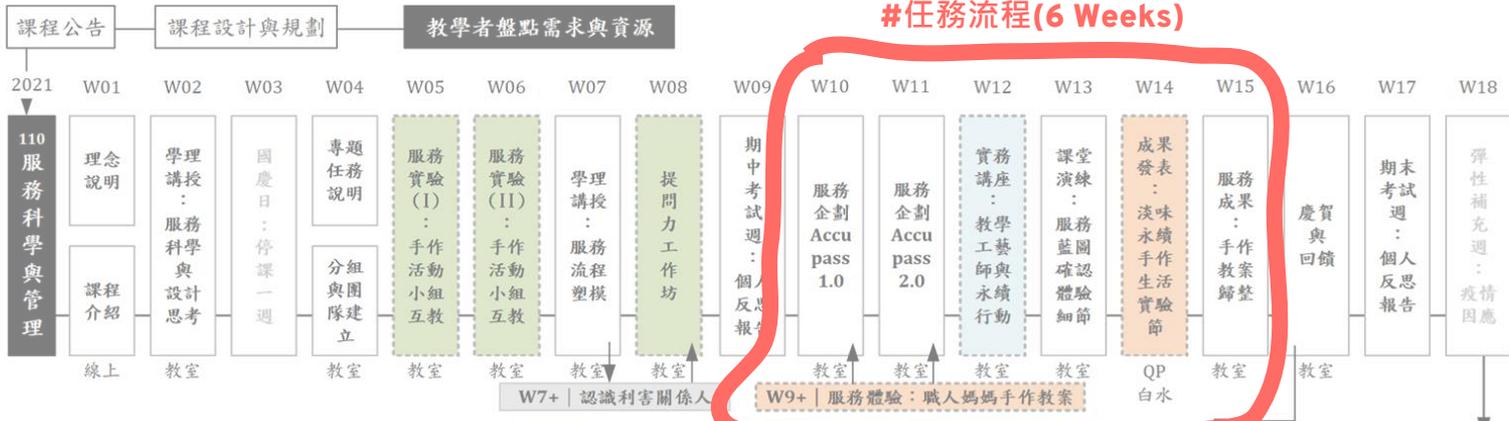


【個人】覺察關係群己之間的關係

馬同學反思寫道：「任務專題中我們各自扮演利害關係人的角色，我們各自有自己擅長之處另外也會面臨需求困境，所以利害關係人之間是密不可分的關聯。老師扮演傳授學問，亦即教學者的角色；助教(青年創業者)藉由攜手地方職人媽媽舉辦活動發展商業模式，為淡水地方創生帶來正面效益；地方職人媽媽是服務需求者的角色，他們有手作的的能力，可是科技應用之能力卻有待加強，這時候就要由身為青年學子的我們擔任服務提供者的角色，解決他們數位科技的上的問題，另外我自己也能透過此一實作專題得來的經驗作為寫在履歷中的一項亮點，藉此爭取未來可能的機會；至於淡水好生活USR計畫所扮演的角色則是為實踐淡水在地文化永續之產業發展，扮演推動以及支持者的角色。」

任務導向學習

一場域與課程的合作機制



[職人x小組] 手作服務體驗

[小組企劃] 服務之花x服務藍圖

[職人x小組] 4個教案的行動展演

Accupass格式說明x服務藍圖確認細節



一、活動資訊

活動主題：□戶外體驗 □學習 □親子 □寵物 □科技 □商業 □創業 □投資 □設計 □藝文 □手作 □美食 □攝影 □遊戲 □運動 □健康 □音樂 □電影 □娛樂 □區塊鏈 □時尚 □公益 (請選擇兩個)

活動類型：□課程 □展覽 □派對 □聚會 □比賽 □表演 □研討會 □分享會 □宣傳活動 □導覽 □體驗

活動banner：上傳 1080 X 540 pixel 且小於4MB

主辦單位名稱：填寫小組隊名

活動時間：2021/12/25 14:00-16:00

活動地點：台北

活動標籤：

- INNOVATION: + Strategy, + Innovation, + Tech, + Data
- BEING: + Wellness
- SAFETY: + Sense of security
- HOSPITALITY: + Free service & + Customized service
- GREEN THINK: + Sustainable, + Eco-friendly, + Eco-conscious, + Eco-friendly
- PAYMENT: + CreditCard, + PayPal, + QR Code, + Cash

活動簡章：25

活動簡介：無

注意事項：無

嘉賓姓名：無

嘉賓簡介：無

嘉賓網址：無

二、活動票券

票券名稱：無

票券說明：無

售票時間：無

報名表單：無

| 2021/12/25 六 | 地點 QP Terrace覺軒會館 | 地點 白水咖啡 |
|--------------------|--|---|
| 早上場 10:00-12:00 | 妘羽老師 x 朝日小組 聖誕手作質感小物：創意麻繩杯套 From NT\$ 400 (含飲料費) https://www.accupass.com/event/2112080246091749839640 | Elisa老師 x 天馬行空小組 大手牽小手：聖誕圍巾編織杯套 From NT\$ 400 (含飲料費) https://www.accupass.com/event/2112080254201687568250 |
| 下午場 13:30-15:30 | 蜜兒老師 x 藝術閃耀小組 愛的串串：聖誕種子手作吊飾 From NT\$ 400 (含飲料費) https://www.accupass.com/event/2112080250503481692310 | 懿芬老師 x 玩轉音才小組 心探索、身放鬆-認識精油與養生小作坊 From NT\$ 400 (含飲料費) https://www.accupass.com/event/2112080233127360443640 |

Task：在Accupass上架一場職人媽媽永續手作的體驗課程，並完成服務實施

工作：製作行銷露出所需圖片素材

工作：生活節文案編寫

工作：後續價值溝通



“ 2021 永續手作生活實驗節 ”

熱鬧如淡水街區，嘈雜聲紛至沓來，
今天你想忘記什麼煩惱、丟掉什麼憂慮呢？

歡迎搭乘忘憂方舟。

這是一艘即將啟程航向沒有目標的方舟，在
這趟旅程當中，你將抽離生活給你的壓力，
活在此時此刻，一心、一意，專注當下，專
注於屬於你自己的個人時光。

在這裡，你什麼都可以忘記，可以忘記工作
上惱人的社交、上司的催繳、家庭中無數的
雜事、與情人間的爭吵，甚至可以忘記你是
誰...

歡迎來到忘憂方舟，
我是忘憂方舟管家，
120分鐘體驗，
一趟忘憂旅程，
請跟隨擺渡人的腳步，
一同進入忘憂世界。



標竿與測距



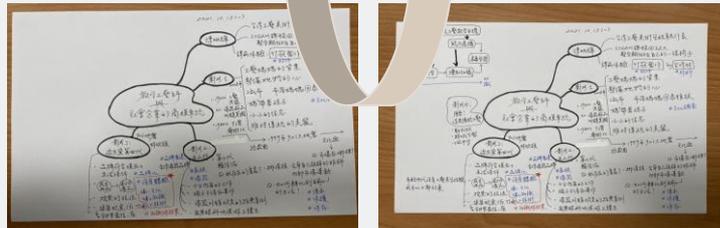
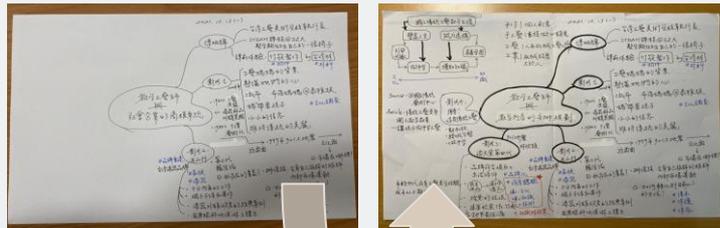
[專業職人] 倡議教學工藝師

[學生] 聆聽分享+心智圖筆記

[業師分享與點評]



台灣工藝美術學校



工藝有分層級，商業程度低至高：

- I. 手作 (個人創意)
- II. 手工藝 (重複做並銷售)
- III. 工藝 (人與機械工藝協作)
- IV. 工業 (機械程度大於人)



學生分享職人媽媽手作服務簡報內容

實踐反思



[學生] 期中反思

服務科學與管理期中反思

學習，必須回到個人身上。課堂上，你/妳已填畢跨領域整合核心能力量表。如今回到個人「反思」，係指學習者能透過與他人的互動過程中，反思及產生新想法，進而瞭解完成任務過程中所遭遇的問題，得以主動找尋可能的解決方案。因此請每位同學進行反思式書寫「服務科學與管理」直至期中前的學習經驗與歷程。

1. 在你的理解中，服務科學與管理一課的課程目標是什麼？老師是如何採取「服務科學與管理」的精神與方法進行課程設計？
2. 課堂上使用之「流程筆記 x 內容筆記」的方法，對你的學習有幫助嗎？若有，請說明。若無，為什麼？在使用這個方法時，遇到什麼困難？
3. 課堂上使用之「師與生之間的共享簡報」，對你的學習有幫助嗎？若有，請說明。若無，為什麼？在使用這個方法時，遇到什麼困難？請自評目前這個方法的成效。
4. 你從「服務實驗手作教案」的教學模組中，學到什麼（受啟發的三件事）？你認為這個教學模組有增進你的學習成效嗎？請說明之。
5. 在「服務實驗手作教案」中，小組成員是否各具其職？誰的表現讓你印象深刻？其中你自己扮演的角色？
6. 請描述你對「職人媽媽永續手作服務」此任務專題中相關利害關係人的認識，包括：老師、助教/青年創業者、職人媽媽、淡水好生活 USR 計畫、你自己、你所在的小組等。
7. 你認為這次「職人媽媽永續手作服務」任務專題所對話的「社會議題」是什麼？關懷的公共性是什麼？具有什麼社會價值？
8. 課程進行至第八週，截至目前為止，談談你的情緒與你的發現。
9. 請你想像，到了期末，你預期你會從這門課中收穫什麼？為什麼？
10. 課程進行至此，你想問老師的問題（現在直至尚未獲得解答的）？

[學生] 期末反思

服務科學與管理的期末個人作業：學習反思的自問與對話

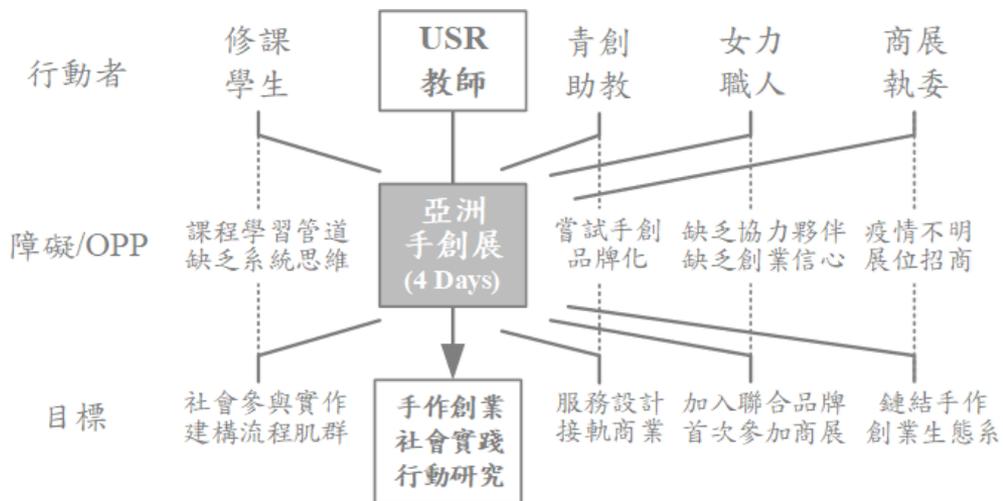
謝謝各位同學堅持至此，學習成果有目共睹。這堂「服務科學與管理」的課程，串連教育部教學實踐研究計畫，設定課程目標為「在 accupass 上第一場職人媽媽手作體驗活動完成服務實地」，而以任務驅動「透過服務實驗與服務簡報」達成服務實作實踐個人為志，完整學習的教學歷程及學習旅程。因此，本學期最後一份作業「學習反思的自問與對話」，請你在「個人」完成。作業表次是手段，最終目的在幫助你反思這一學期的學習經驗，是一段自我覺察與反思對話的歷程。

1. 這堂課中，藉由執行服務專題專案的經驗，與其他課堂學習有何不同？
2. 期末課程結束之際，你實際上從這門課程中的收穫是什麼？為什麼？（請舉出三項面向，Three Lessons Learned）
3. 請比較課堂中的兩次任務簡報的異同，也就是，說明「服務實驗」（組內無別組別討論）和真實任務的「服務實作」（職人媽媽永續手作服務）兩者之間的相同處與相異處為何？
4. 請你觀察/反思自己與利害關係人的互動關係（自己-自己、自己-組員、自己-助教、小組-職人媽媽、小組-小組、小組-助教、自己-淡水），並舉出實際互動方式與細節進行說明。
5. 服務實作專題執行過程中，發生什麼印象深刻的這件事對你和其他人有何重要性？
6. 服務實作專題執行過程中，最大的挑戰是什麼？最有意義的是什麼？
7. 你認為這次「職人媽媽永續手作服務」服務專題所對話的「社會議題」是什麼？關懷的公共性是什麼？具有什麼社會價值？（建議可對照聯合國永續發展目標 SDGs）
8. 請自我評估你在這門課程中所培養的核心能力程度：(1)習得服務科學的基礎知識、(2)培養專業發展歷程技能、(3)服務概念的具體化、設計與實踐、(4)團隊協作能力、(5)落實以人為本的社會關懷態度。
9. 針對你所接觸服務的職人媽媽，從提供人文課程出發建構的服務支持系統，你建議可以如何規劃與操作，能夠協助他們創造穩定收入的機會？
10. 在大學學習社會、創生地方的脈絡中，價值共創的流程與本質為何？

- 02-林漢威-新穎的教學，互動化的學習
- 03-陳德勝-我的服務科學與管理之旅
- 04-王亮杰-這是堂很有意義的課##
- 05-高睿程-對我而言的服務科學#
- 06-歐哲君-對喜歡的事多些耐心
- 07-礪谷明-想要以後運用這個知識
- 09-譚美英-服務科學與管理
- 10-張旺昌
- 12-舒長-坐而言不如起而行#
- 14-楊皓宇-服務的真諦
- 15-邱真綾-服務科學好有趣
- 16-陳怡蓁-課程有趣且值得令人深思
- 17-周昱呈
- 19-楊雅慧-探索自己#

- 2-林漢威-獲益良多的一門課
- 3-陳德勝-我的服務科學與管理真驗之旅
- 4-王亮杰-服務科學與管理期末個人反思
- 5-高睿程-這學期學到的服務科學
- 6-歐哲君-所有的事物都有必然的價值
- 7-礪谷明-開心
- 12-舒長-每次的錯誤都會成為下次成功的養分
- 14-楊皓宇-手做大淡水
- 15-邱真綾-服務科學的真諦
- 16-陳怡蓁-收穫滿滿的一門課程
- 17-周昱呈-從無到有
- 19-楊雅慧-想了解服務設計
- 20-陳祺瀟-謝謝老師辛苦了
- 22-洪子婷-從做中學

2022



如何辦一場活動？

如何辦好一場活動？

如何辦好一場有意義的活動？



【滬青行動】夏耙文蛤 | 耙一條長長的淡水河口記憶
<https://www.youtube.com/watch?v=9LqZNyjrjgVA&t=1s>

分享者：劉宇萱 (課程助教/創創路工作室創辦人)



學生討論利害關係人

課程成果：利害關係人圖

- 步驟1：留下標題位置，討論到最後，定下標題
- 步驟2：繪製四個圓圈
- 步驟3：辨識有哪些利害關係人出現在真實任務中？
- 步驟4：將核心的利害關係人置於圓心處，離圓心越遠，關係程度越低
- 步驟5：畫出一些關連線，釐清利害關係人之間的關係
- 步驟6：討論這個任務行動將對每種利害關係人產生什麼意義？
- 步驟7：整體而言，這個真實任務所創造的價值是什麼？

學習札記三二一：推薦範例👍👍👍

【從今日課程上學到的三件事】

(一) 辦活動不僅是辦活動，要辦得好、辦得有意義。活動的意義對於每個利害關係人來說不盡相同，有時候目標客群想要的和我們想傳遞的訊息不一定對等，因此需要透過利害關係人圖分析各角色找到交會的甜蜜點進行發展。

(二) 在利害關係人圖中，越中心的人代表是越主要的服務對象。透過關係人圖繪製可以釐清誰是參與者、參與者彼此間的關係，這些關係間伴隨著價值交換而形成價值網路。

(三) 活動的辦理過程分為前、中、後，其中又以活動前的準備最為複雜、方法和需要處理的項目最多。例如訪談分為一般訪談和焦點訪談，依照了解的對象和內容深度也會有差異。辦理親子活動時備案尤其重要，例如需考量翻船、落水、受傷等各種情況並思考應對措施。這些事前準備可能最後沒用到但不可或缺。

【二個可以應用於生活或是學業上的做法】

(一) 在緊鑼密鼓的課程中，我們常常會為了把事情做完而做完，忘記去思考怎麼樣把事情做好，以及做這件事情的意義是什麼。坦白說在上週的課程中我不是很理解為什麼每週要寫心得，因而在最後一刻寫幾句交差了事。這禮拜聽到老師會仔細評閱並且做出回饋，開始會思考對於老師和對於我而言寫這份作業的意義。雖然還是不太習慣也寫得不太好，但慢慢有個方向和概念了。

(二) 在助教講述服務藍圖時，老師有請大家從參與者的服務內容回推他們扮演的角色。在生活當中，我們也可以透過多觀察去了解自己和他人團體中的定位，或是在角色設定後反思是否各司其職達到最佳合作狀態。

【一句話總結感想】

台上一分鐘台下十年功，朝著更好的服務者角色邁進。

青年培力



- 12:00 教室換到守謙HC105 · 訂便當 · 用餐
- 12:20 課程開始 · 前言(10min)
宣傳片初版: <https://youtu.be/SLTqGiAGePA>
- 12:30 手滙品牌與學生小組相見歡 · 一位職人對應A組與B組
 - 花A組介紹眼中的職人、三個提問、花花一對一回答
 - 媛A組介紹眼中的職人、三個提問、媛羽一對一回答
 - 蜜B組介紹眼中的職人、三個提問、蜜兒一對一回答
- 13:00 全部人需要用餐完畢 · 收拾餐盒等
- 13:10 A組體驗手作活動(40min) · B組觀察使用 **流程筆記** 與 **內容筆記**
- 13:50 B組體驗手作活動(40min) · A組觀察使用 **流程筆記** 與 **內容筆記**
- 14:30 小組討論10分鐘 (初步收拾場地)
- 14:40 班級團拍 + 小組團拍 + Q&A
- 14:50 收尾10分鐘: 說明課後作業



場域與課堂



學習札記三二一: 推薦範例👍👍👍

【三件你從今日的課程中學到的事】

1. 有夢想有目標就努力去實現, 媛羽在小孩出生原以家庭為重, 後來小孩長大後開始為自己, 進入大學學習教育課程, 到處做手作漢辦展覽, 活出自己的價值, 完全體現我第一句所說的。
2. 這次體驗的編織貓頭鷹, 讓我學會一些編織的技巧(平針縫、打結), 其實以前家政課都學過了, 所以這次算是重新複習, 操作起來比較容易上手, 但那打結方法從小練到大還是不熟悉, 必須好好練習。
3. 蜜兒說她的種子材料都是撿成熟掉地上的, 原來不只是因為大顆漂亮, 還有對大自然的尊重, 不能在牠還沒成熟時把牠硬拔下來, 不但外表不好看還會妨礙生長, 我們不應該介入他們, 這我非常認同。

【二個你覺得可以應用於你的生活或學業上的作法】

1. 製作共益簡報可以讓我們在訪問時快速抓到重點, 作好萬全準備, 不會一時不知道要幹嘛, 提問問題也能培養我們抓重點及問問題的禮儀, 這都是在未來辦活動用得到的方法。
2. 手作編織是個必要學會的技能, 只是簡單的縫紉技巧卻能解決生活大大小小的不方便, 衣服破洞了不用到外面請人縫, 自己就能快速修補破洞, 甚至能直接自己做件衣服, 無疑是未來必會用的技巧。

【一句話總結感想】

這次課程講到三位職人媽媽來跟我們互動, 在每組的訪談中加上事先調查他們的資料, 我們更加了解他們的過去以及辦展覽對他們的意義為何, 這也讓我盡心助他們一臂之力, 所以體驗手作時非常認真, 雖然遇到了點困難, 但還是做完了, 其實有部分是媛羽做的, 她真的很厲害, 也是位親切的媽媽, 時間轉眼就消逝了, 這是個很棒的體驗, 也是我參加亞洲手創展的重要養分, 我會繼續加油的。

服務實作須對脈絡敏感

服務系統中的自我定位



資訊整理
需從鉅觀到微觀：

- Level 1: 亞洲手創展
- Level 2: 2022亞洲手創展
- Level 3: 女力手滬參展
- Level 4: 小組配對職人
- Level 5: 小組行動規劃



服務前：小組支援行動方案

展位協助者

展場觀察者

學習札記三二一：推薦範例👍👍👍

【三件你從今日的課程中學到的事】

(一) 在學期初我們開始談論辦活動需要注意的流程事項，隨著時間推進，本週我們進入辦活動的成本管理環節。經由小劉助教的展示，讓我們了解成本計算複雜，從參展的攤位費用、開發票課稅到信用卡等支付工具的手續費，每一個細節費用其實都很小，有時只有百分之零點幾，但累積起來就會造成整體誤差很大，是辦活動不可忽視的地方。

(二) 除了宣傳外觀察也很重要、是我們身為學生參與者可以協助的地方。我覺得老師提出「當職人的眼睛」這個任務很新穎、很有發揮空間。因為除了我們本身的內部能力被看見外，我們也需要看見市場環境以作出應對變化。在波特五力的概念中，「市場現有競爭者的威脅」是核心的討論校標，希望藉由這個觀察作業我們能為職人帶來不一樣的視角觀察。

(三) 當個準備好的人不要放過每個機會。例如老師在提到有些人穿著樸素，但我們不知道他們背後會有什麼樣的資源和計畫，他們對我們而言都是潛在客戶甚至可能成為貴人，因此隨時都要處於準備好的狀態，維持一貫的良好態度展現能力風采，在被看到時脫穎而出。

【二個你覺得可以應用於你的生活或學業上的作法】

(一) 生活中可以多多觀察隱藏在事件背後的成本，例如機會成本、時間成本、沈默成本等，將這些成本考量進去可以讓決策更完善，避免過度重視效益結果賠了夫人又折兵。此外，在使用便捷支付如信用卡、Line pay等之前可以多一點對店家的觀察，考量為我們帶來便利的同時店家所需承擔的手續費。

(二) 服務貢獻不一定是直接協助當事人，從旁助力和挖掘機會也是，多一點關心與留意或許可以提供當事人也沒想到的幫助。生活當中我們可以學習用觀察提議的方法，而先不直接詢問當事人。

【一句話總結感想】

機會是留給準備好的人。



行前盤點與打包之最後確認

工作人員專屬識別：實驗中

貓頭簷+種子眼睛+剪紙身體的識別共創



服務後：小組觀察紀錄

展位觀察與建議

FB粉絲團按讚/消費滿額即可打彈珠，換取贈品或優惠折扣。



消費滿額，即可參與輪盤抽獎，換取贈品或優惠折扣。



追蹤IG，直接送贈品，消費滿額就送小禮品，消費至1,000元享免費扭蛋印章。



吸引目光-社群-銷售

追蹤IG或粉專直接免費送扭蛋贈品。

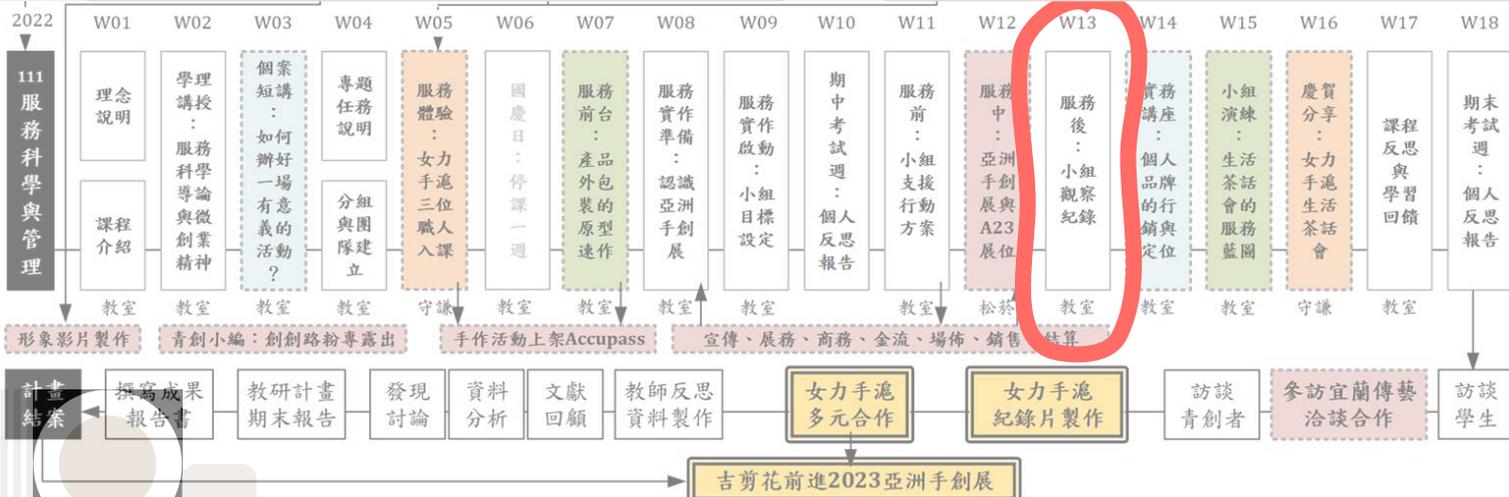


▲資料來源：花A組共編簡報

| | 競品 | 潛在合作品牌 | 競合 | 觀察與建議 | 特色 |
|-----------|----------------|---------------------------------|-----------|--|---------------|
| T1 花A組 | PAPIR LABI 紙間 | YouV、PA純棉毛巾、立刺剪刀、Cublio | | <ul style="list-style-type: none"> 生態系與異業合作 展位 吸引目光-社群-銷售 | 繪製手作體驗的顧客旅程圖 |
| T2 花B組 | PAPIR LABI 紙間、 | Lovely Box美好物件 紙盒訂製服務、微逗國際、立刺剪刀 | 來本冊子、紙研精工 | <ul style="list-style-type: none"> 配贈參展證而被詢問 黏貼類產品 客製化圖案 與其他商品結合 | 觀察花花給予展位協助者建議 |
| T3 蜜A組 | | 拿翹、巧手本舖、街匠之女 | | <ul style="list-style-type: none"> 大人物聆聽 | 小組團體照 |
| T4 姩A組 | 台灣手蘭 客製刺繡禮物 | 比爾公主沒蓋子、蘆葦女子、美好物件 | | | |
| T5 姩B組 | | 黑色特工隊 吾皇貓 | | | 其他~ |
| T6 蜜B組 | | 蘆葦女子 拿翹 | | <ul style="list-style-type: none"> 在展位上跟蜜兒合照 大人物聆聽：來本冊子 | |

[小組] 使用共編簡報報告展場觀察與建議

[老師] 引導進行商業思考：商業競合策略



慶賀分享：生活茶話會

一步一腳印的真實感並表達感謝



▲學生親向職人分享建議



▲學生與職人聚在一起享用茶點



▲將展位布條致贈給職人



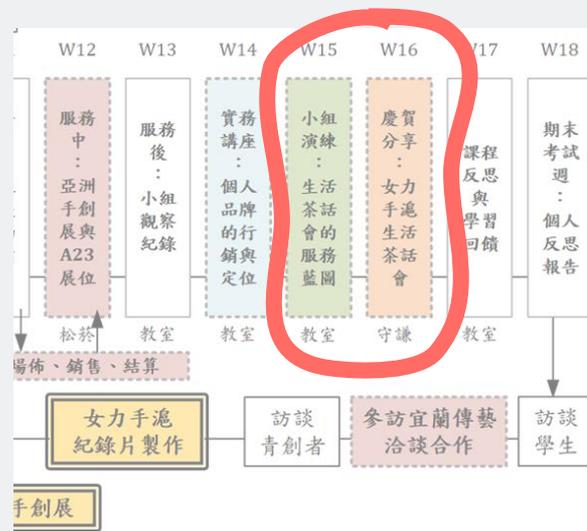
▲學生致贈溫暖手滙盒，表示感謝

學生寫道：花花老師提到手創展是很獨特的體驗，在手創展的籌備過程中發現許多流程細項是自己不熟悉的，但很感謝有企管系專業知能的協助讓展覽順利落幕，明年有信心再次參展。**聽到花花老師的心得發現踏出舒適圈是很有意義的事情，跨領域和跨界的合作可以激發更多可能。**

茶話會，故名思義為茶點招待以及相互對話的集會。

來到課堂上的任務：

1. 兩兩小組配對進行策略聯盟討論茶點
2. 建議：為職人的作品，設計一個溫暖的「手滙盒」，內核是感謝的小禮物，並思考外包裝、摺頁 / 謝卡、意義對話影片等（各小組自己的準備）
3. 各組進度報告：小組茶話會服務藍圖1.0
4. 各組共筆簡報作為流程控制的中心簡報

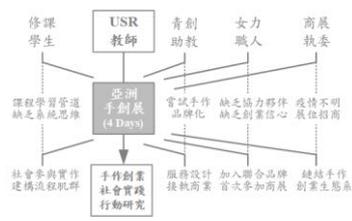
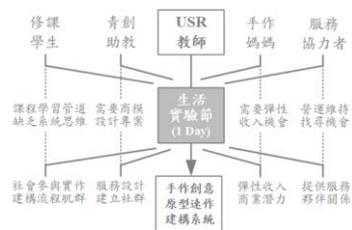
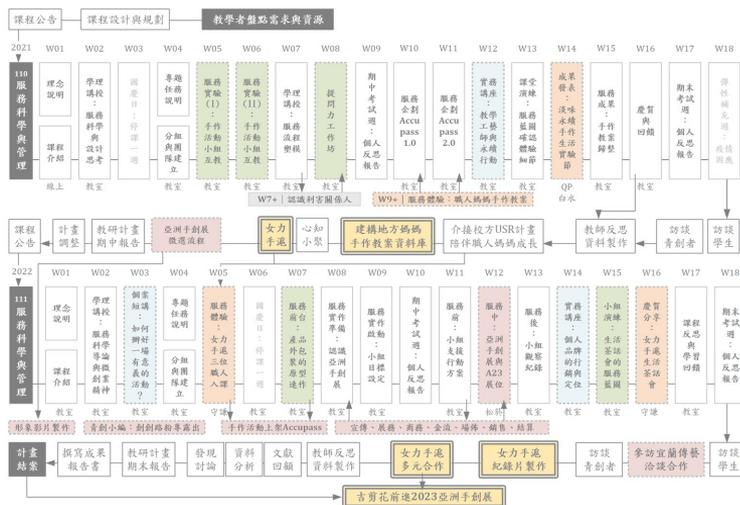


女力手滬團隊參加亞洲手創展



- 2022.06.21. 成立Line群組·群組名稱：PUA-女力手滬
- 2022.06.27. 啟動會議
- 2022.06.28. 開設雲端共享資料夾
- 2022.07.06. 填寫亞洲手創展品牌調查表單
- 2022.07.20. 填寫亞洲手創展展位硬體設備租借表單
- 2022.07.20. 平面設計師提出三款Logo設計與布條的樣
- 2022.08.18. 女力職人們開始積極地討論商品定價議題
- 2022.08.30. 討論變形策展櫃與展位佈置
- 2022.09.13. 攝影師提交宣傳片初版
- 2022.10.03. 討論文案、金流與開發新產品的可能性
- 2022.10.06. 預告片上架至youtube
- 2022.10.07. 臉書發文宣傳參展亞洲手創展
- 2022.10.14. 三場活動上架至Accupass
- 2022.10.19. 酷卡、年曆貼紙、體驗節目表設計完成
- 2022.10.23. 購買臉書廣告
- 2022.11.1-4. 職人提供識別材料、包裝確認、商品清單確認
- 2022.11.04. 蜜種子logo設計授權
- 2022.11.11. 物品盤點與工作說明
- 2022.11.16. 松菸場佈
- 2022.11/17-20. 參展Pop Up Aisa、買家沙龍、參展商之夜
- 2022.11.22. 展後的商品清點與經費結算
- 2022.12.15. 完成金流結算 (共計NT.55,441)

2021與2022 教學與研究成果



2021(110)教學與研究成果

跨領域整合核心力量表

填寫者姓名/學號：_____

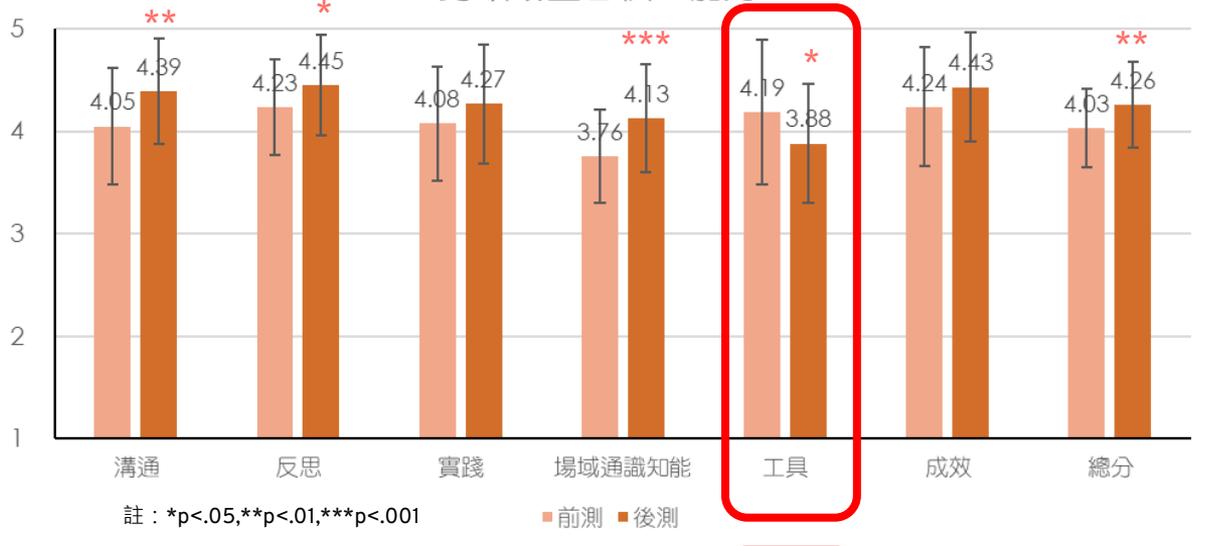
填寫日期：_____

課名：_____

| 請根據你的修課經驗填寫下列各題，問卷題目與選項目分為 [非常不同意]、[不同意]、[普通]、[同意]、[非常同意]五個選項。 | 選項 | 非常 不同意 | 不 同意 | 普 通 | 同 意 | 非常 同意 |
|---|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 題卷題目 | | | | | | |
| 01. 我能聆聽不同專長背景同學所提出的專業意見 | | <input type="checkbox"/> |
| 02. 我能回饋我的想法給不同專長背景的學生 | | <input type="checkbox"/> |
| 03. 和不同專長背景同學討論時，我能夠理解討論的重點 | | <input type="checkbox"/> |
| 04. 我能瞭解不同專長背景同學在溝通時，所使用的專業用語 | | <input type="checkbox"/> |
| 05. 我會使用有效的溝通工具，以促進與不同專長背景同學間的溝通 | | <input type="checkbox"/> |
| 06. 我會使用有效的溝通工具，以促進與不同專長背景同學達到共識 | | <input type="checkbox"/> |
| 07. 在與同學合作完成任務時，我能理解不同專長背景同學有不同觀點的理由 | | <input type="checkbox"/> |
| 08. 在與同學合作完成任務時，我能從與同學的互動中反思自己的觀點 | | <input type="checkbox"/> |
| 09. 在與同學合作完成任務時，我能從與同學的互動中產生新想法 | | <input type="checkbox"/> |
| 10. 在與同學合作完成任務時，我能釐清目前工作任務完成過程中所遭遇的問題 | | <input type="checkbox"/> |
| 11. 在與同學合作完成任務時，我能主動找尋可能的溝通問題解決方案 | | <input type="checkbox"/> |
| 12. 我能針對小組工作任務進行的過程中所發現的問題，提出實際之解決方案 | | <input type="checkbox"/> |
| 13. 在與同學合作完成任務時，我能夠評估自己在小組中的工作表現 | | <input type="checkbox"/> |
| 14. 在與同學合作完成任務時，我能夠評估同儕同學的工作表現 | | <input type="checkbox"/> |
| 15. 在與同學合作完成任務後，我能評估小組整體工作成果的表現 | | <input type="checkbox"/> |
| 16. 在與同學合作完成任務後，我能針對小組工作成果表現提出具體改善建議 | | <input type="checkbox"/> |
| 17. 我具備對職人媽媽永續手作服務所需要的基本專業知識與技能 | | <input type="checkbox"/> |
| 18. 我具備對職人媽媽永續手作服務所需要的跨領域基本知識與技能 | | <input type="checkbox"/> |
| 19. 我瞭解目前在職人媽媽永續手作服務所應用的資訊與通訊科技現況 | | <input type="checkbox"/> |
| 20. 我會有效的運用新的資訊與通訊技術產品，提升職人媽媽永續手作服務的效能 | | <input type="checkbox"/> |
| 21. 我瞭解職人媽媽永續手作服務中的相關利害關係人 | | <input type="checkbox"/> |
| 22. 我對職人媽媽永續手作服務相關的倫理道德與有基本的認識(如：體諒等) | | <input type="checkbox"/> |
| 23. 我瞭解職人媽媽永續手作服務就業市場的現況與趨勢 | | <input type="checkbox"/> |
| 24. 我知道在職人媽媽永續手作服務產業的創業方法與可行性 | | <input type="checkbox"/> |
| 25. 我瞭解職人媽媽永續手作服務中的社會議題、公共性與社會價值 | | <input type="checkbox"/> |
| 26. 我瞭解服務科學與管理一課的課程目標 | | <input type="checkbox"/> |
| 27. 課堂上使用之「歷程筆記 x 內容筆記」的方法對我的學習有幫助 | | <input type="checkbox"/> |
| 28. 課堂上使用之「師與生之間的共事體報」紀錄學習歷程對我的學習有幫助 | | <input type="checkbox"/> |
| 29. 課堂上進行之「服務實驗手作教案」有助於我投入職人媽媽永續手作服務專題中 | | <input type="checkbox"/> |
| 30. 我預期我會在服務科學與管理一課中有所收穫 | | <input type="checkbox"/> |

修課30人，前測填答25人，後測27人，前後測均完成填答者23人，以此進行分析

跨領域整合核心能力



資料來源：修改自陳俐淇、王子華、邱富源、沈欣宜、曾敏 (2017: 166-167)



教學現場的省思

| | 2021 (110服務科學與管理) | 2022 (111服務科學與管理) |
|---|---|--|
| 老師 +助教 | 老師製作每週「授課PPT」，共14份 助教協助當週「教學紀錄」，1份，課程 結束後共計 30頁20,381字 #不公開給學生 | 老師啟用Google Doc進行「學教記錄」1份，課程結束 後共計 68頁53,057字 #助教協助寫入內容 (前進亞洲手創展進度為主) #學生具有檢視權 |
| 學生 | 每位學生開設記錄學習歷程的「雲端共 編簡報」，共計30份 #每週更新率不佳，僅35%左右 | 學生撰寫每週「學習札記三二一」，應繳330份，實繳 264份，繳交率80%，有10位同學完整繳交11次。總字 數136,097字，平均4,537字，有2位同學超過1萬字。 #老師當週評選擇優放入學教記錄 #學生仿效優秀札記，撰寫品質提升 |
| 小組 | 期中：服務實驗 成果報告書 6份 期末：生活實驗節服務實作 成果報告 6份 #指定口頭報告前一週才開始動手製作 | 小組啟用Google Slide，W4開出「 小組共編簡報 」6份 #每週進度更新，將任務內容更新進入簡報中 #可依現況隨時向老師與職人報告 |
| 個人 反思 | 老師 提問10題 ，個人 期中反思心得 30份 老師 提問10題 ，個人 期末反思心得 30份 | 學生彙整每週的學習札記， 加頭加尾即完成 |
| 教學 評鑑 <small>(平均數/ 標準差)</small> | 學習效果 專業態度 教學方法 教學內容 個人= 5.73 / 0.48 本系= 5.57 / 0.72 本院= 5.61 / 0.71 全校= 5.61 / 0.72 | 個人= 5.84 / 0.38 本系= 5.6 / 0.68 本院= 5.59 / 0.73 全校= 5.59 / 0.74 |

找出USR課程中在
「師 + 生 + 職人」
之間校準任務進度
之資訊揭露與學習
作業的組合方式

2022(111)教學與研究成果

陳同學總結：我命名的題目是「**任重道遠的旅途，有喜歡的你**」。

「任重道遠」因為服務本身包含許多環節，在課堂中我們學習了不同的觀察視角和分析工具，這些看似瑣碎的步驟對活動舉辦或多或少會造成影響、責任重大。服務的投入與改善是「動態的、長期的」，因此我用任重道遠來形容這門課程的概念與精神，這個學習我們一起在任重道遠的旅途中努力著。

題目後半段是「有喜歡的你」，靈感來自於亞洲手創展的標語，也是象徵本次課程由服務科學與管理和亞洲手創展結合而成。「你」是指服務者本身，在任重道遠的路上總是會遇到重重關卡，但在面對困境和解決的過程中，我們可以慢慢找到團隊和自我脈絡，進而發掘喜歡的事情、找到喜歡的自己。

此外這個標題有點像小說，存在一種朦朧的美感，如同最開始我並不是很清楚學習札記的撰寫用意和幫助，到後期慢慢有心得和感悟，像是寫遊記那樣，將這層美漸漸撥開，將這條任重道遠的路走得像旅行般精彩，最後也同時找到那個喜歡的自己。

👉方法：彙整所有同學之學習歷程報告的結論段，進入ChatGPT梳理與摘錄而後改寫

1. **意外的驚喜與豐富內容**：課程初表只是為了學分，但意外地發現課程內容豐富且有趣，超出預期。
2. **實作體驗**：課程注重實作，如貓頭鷹縫紉和亞洲手創展參與，讓學習更具實際意義。
3. **協調的團隊合作**：分組合作讓我們意外地形成協調的團隊，彼此的專長互補，順利完成各項任務。
4. **與職人合作**：與職人互動，從了解背後故事到協助展位擺設，為學習增添了深度。
5. **流程的重要性**：學習流程對於整合專業知識和實務的重要性，活動幫助更深入理解和吸收知識。
6. **循序漸進的學習**：課程從導論到實際操作，按部就班引導學習，每階段都帶來新體驗。
7. **亞洲手創展**：展覽是重要收束，小組經過準備在展覽中表現出色，遇到挑戰也促使反思成長。
8. **實際應用知識**：從小組合作到參展，漸深體會如何將專業知識應用於實境，提升實踐能力。
9. **老師的用心指導**：老師的教導讓學習更享受，期待將來能將學到的運用於生活中。
10. **深刻體會**：學習不僅是知識，更是實際運用，感謝老師、助教及團隊合作，這學期將成為珍貴回憶。

[課程結束後的成果事件鏈]

IMPACTS



修課學生們

C
O
U
R
S
E

- *陳同學繼續修習開設在榮譽學程之「永續創新與設計」，投入另外**NPOchannel公益募款社會實踐專案**
- *洪同學主動聯繫願意加入滬青學團隊，參與教師主責的實作專案



女力職人3位

F
I
E
L
D

- ***吉剪花考慮成立公司行號**
- ***吉剪花前進2023亞洲手創展**
- *蜜種子以PUA logo發展成個人品牌識別
- *蜜種子持續參加市集
- ***媛羽手作坊與USR發展密切的夥伴關係**

助教/青年創業者

- *累積3位地方職人的人脈
- *興起投入專案管理證照精進的想法與行動
- *發展出以「**如何辦好一場有意義的活動**」為題開始對外分享

聯合品牌

- *女力手滬成為新識別
- *受邀進駐宜蘭傳藝中心，因此前往進行商務洽談
- *成為淡水手作專業派遣隊
- *吉剪花為《覓情記》設計剪紙體驗

教師本身

- *精實自我教學，發展跨領域實踐課程中的模組架構
- *找到利害關係人群己之間資訊透明揭露的學習溝通機制
- ***為教學而研究，為研究而教學**

亞洲手創展

- *跨領域實踐模式的原型
(大學課堂x青創經理人x社區職人)
- *啟發申請星展銀行亞洲商業影響力大獎

建議與省思

— 行動中發現，模糊中前進！

找到自己

問自己投入社會實踐的動機
成為服務設計師
成為教育興業者
成為入世研究者
問自己能否持續地投入社會實踐？！

#綠野仙蹤
#我們都是桃樂絲

勇氣

踏出舒適圈
用以致學
勇敢為自己設定一個無法一己之力完成，卻可透過團隊協作而達成的 Common Agenda/ Task/OPP，來啟動具能動性的行動者網絡
發展共感力

智慧

服務科學除了需要知識，更需要將知識展演出來的具體化過程，這就是部署
發展具複製性的參與式行動研究
持續鍛鍊流程肌群、設計過程肌理
建構共創力

真心

同理心
看見他人的需要
願意陪伴
表達謝意
培養共情力





只有那些願意冒險走得更遠的人，
才可能發現一個人可以走多遠。
**Only those who will risk going too far can
possibly find out how far one can go.**

Thanks!

