

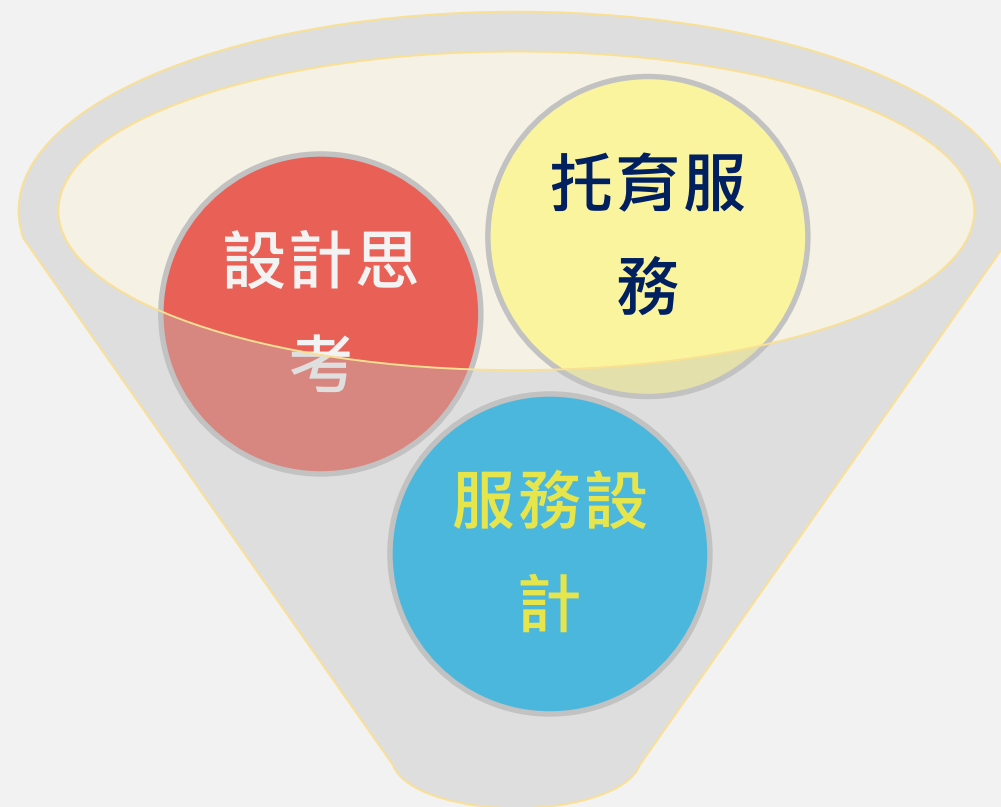
域 X 校 X 界
足 夸

涂 妙 如 副 教 授
輔 仁 大 學 系
兒 童 與 家 庭 學

面對來自社會職場的學生
期許將所學回饋社會

教授碩士在職專班的研究生
除了閱讀文獻、導讀討論外，
我們還可以做些甚麼來豐富學習？
貼近社會職場的需求？

玩真的，學更深！



優化托育服務

足 域 X 校 X 界 夸



涂 妙 如 副 教 授
輔 仁 大 學 系
兒 童 與 家 庭 學 系



黃 鼎 豪 助 理 教 授
國 立 臺 北 商 業 大 學
創 意 設 計 與 經 營 所

跨 越

親子館優化服務流程設計

跨出舒適圈，嘗試新的教學挑戰，創造師生共學氛圍

托育服
務



優化托育服
務

服務設
計

從**真實議題**出發的問題解決實作

培養學生**跨域合作**解決問題能力

跨

PBL



域

兒童與家庭學系研究所

創意設計與經營研究所



校

天主教輔仁大學

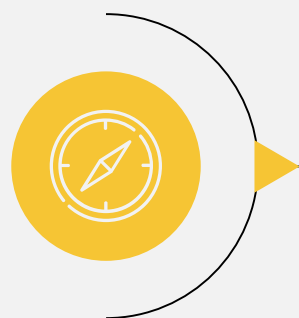
國立臺北商業大學



界

學界專家 - 林希軒老師

業界專家 - 王偵權館長



托育服務研究課程設計

起、承、轉、合

1

托育服務研究
+

服務設計研究

組成跨校合作小組

2

確認待解決的真實議題
規劃雙方的課程大綱

專業課程講授

安排業界專家講座

實務機構參訪

3

辦理設計思考
工作坊

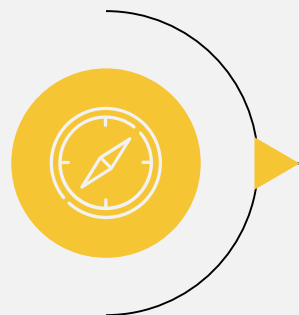
跨校合作小組
開始練功

4

服務設計方案

成果發表

專家回饋

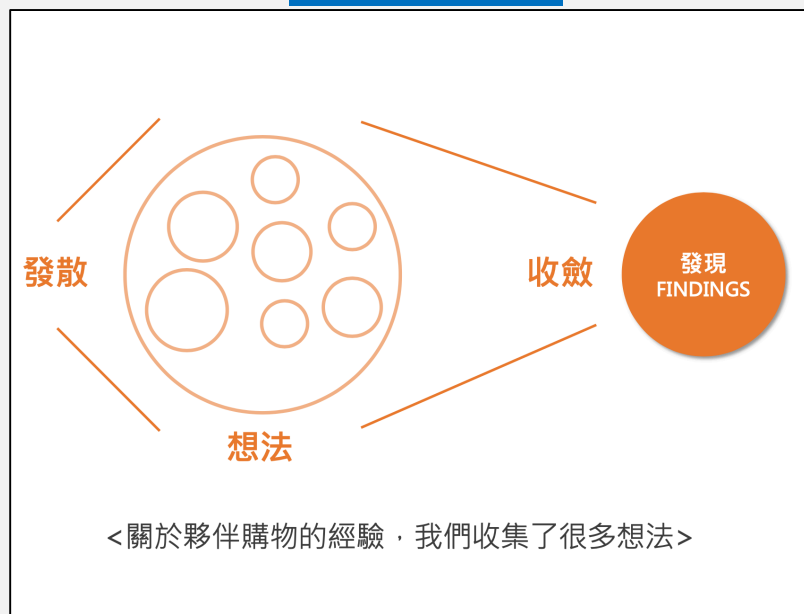


服務設計

托育服務與服務設計之合作初體驗

~相見歡活動

1 + 1 > 2



重新設計購物經驗-二人一組，運用「同理、釐清、發想、原型、驗證」五步驟



少子化的浪潮中， 如何優化托育服務設計

▼ 托嬰中心



▼ 幼兒園



▼ 親子館





優化親子館的服務設計

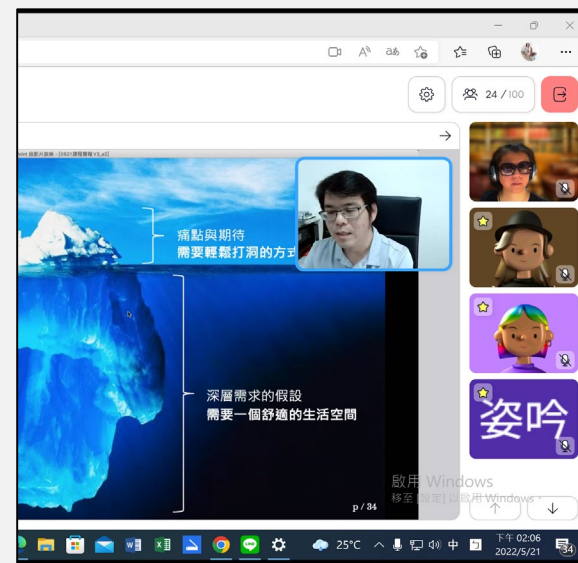
▼ 專家講座

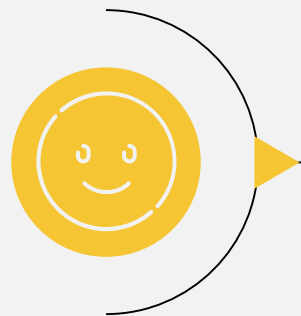


▼ 跨校合授課程



▼ 設計思考工作坊





托 育 服 務

實地參訪：中壢親子館 + 課後志工服務

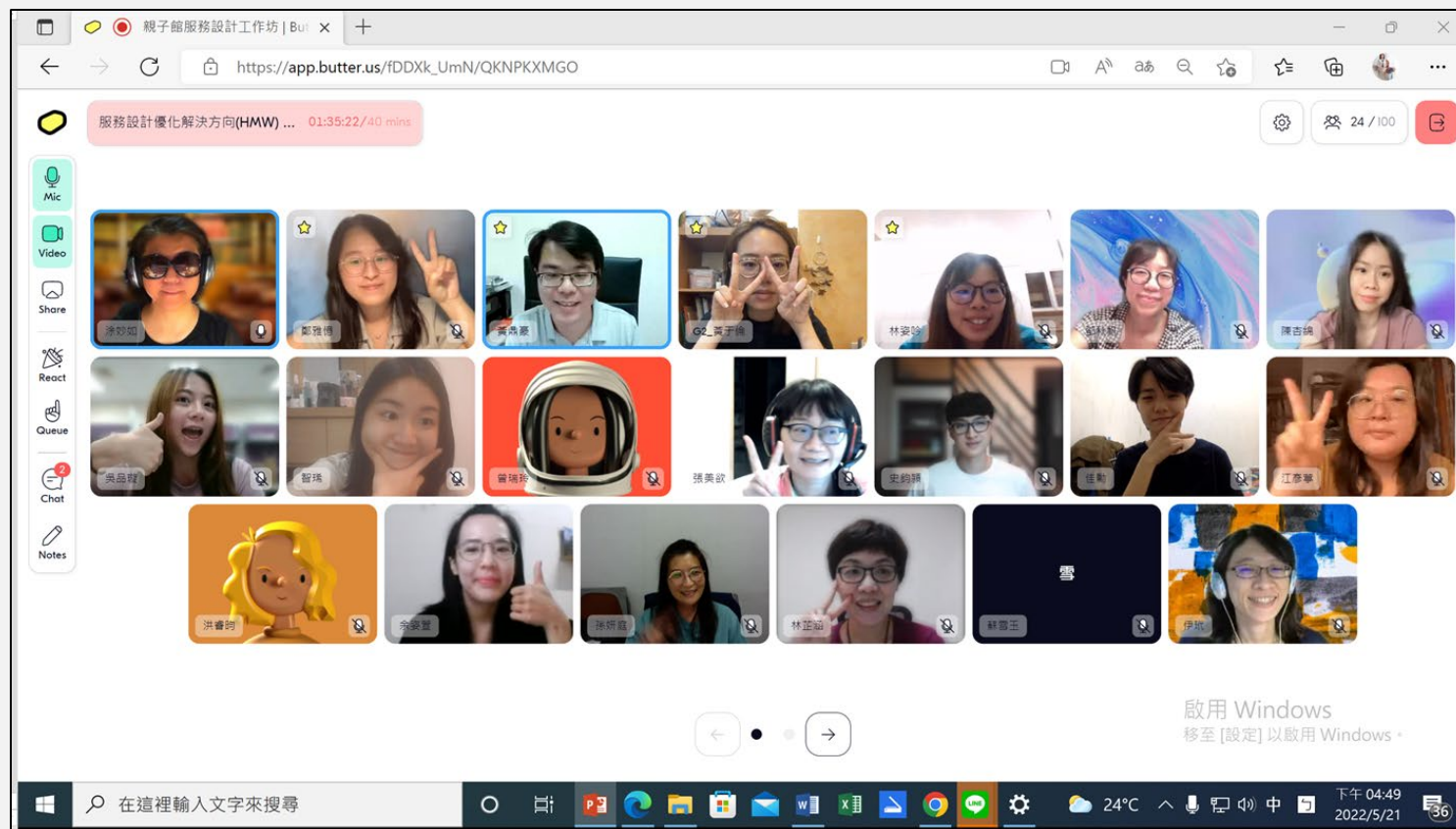


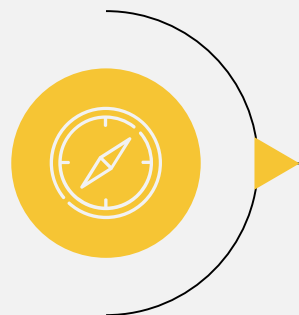


設計思考 線上工作坊

域
X
校
X
界
足
夸

跨越疫情限制，啟動線上平台butter





設計思考

托育服務 & 服務設計 分組練功-新手父母、祖孫共融、常客父子



▶ 人物誌



▶ 顧客旅程地圖



服務設計流程

01

關鍵情境



02

人物誌



03

顧客旅程地圖



04

我們可以如何解決
POV & HMW



05

概念定義



06

概念發想



07

服務藍圖



08

服務構想驗證





成果發表

跨域 X 跨校 X 跨界

域
X
校
X
界
足
跨

學界專家 - 林希軒老師、業界專家 - 王偵權館長

親子館服務設計成果發表說明

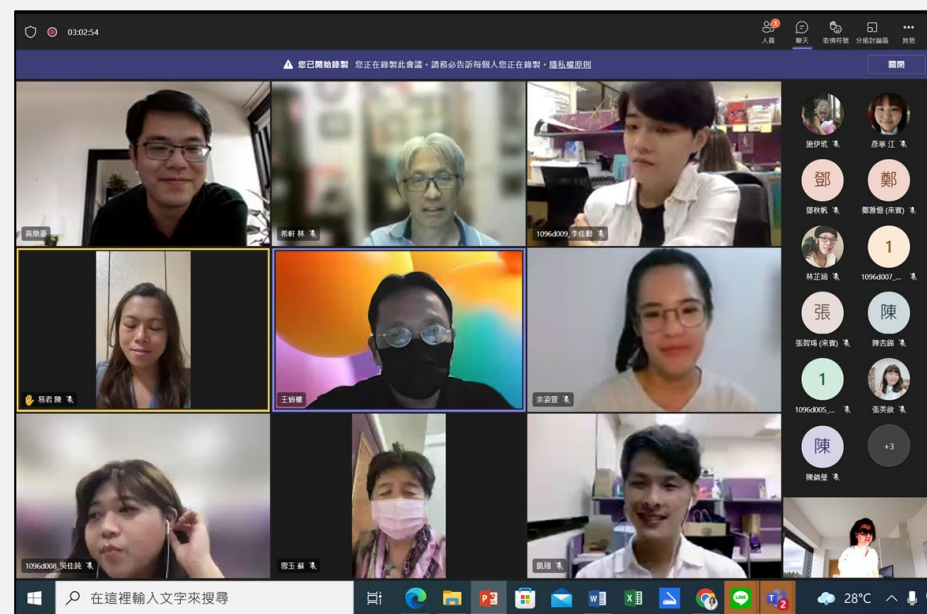
國立臺北商業大學
創意設計與經營研究所



輔仁大學
兒童與家庭教育學系

黃鼎豪 老師

涂妙如 老師





成果發表

第一組：新手父母

域
X
校
X
界
足
夸



► 學習不打烊平台

► 親子按摩

► 親子瑜伽

1.2 選定目標族群

透過一系列的觀察後，我們除了選擇新手父母為觀察對象外，更具焦於 1.5 至 3 歲之孩童，且較無經驗需要求助於專業知識並期望透過親子館達到共玩共學的效果，簡報內容如圖 1-2 所示。



圖 1-2 目標族群描述

人物誌

人物描述 (年齡、背景、個性、喜好)



目標或挑戰



人物描述 (年齡、背景、個性、喜好)



目標或挑戰



照顧者

被照顧者

我們的互動類型



POV :

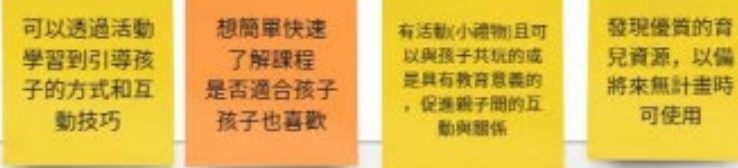


圖 1-3 人物誌繪製結果

事件流程與關鍵情境

顧客在某個服務過程中，
會經過的每個歷程。

正負向感受

每個歷程中，
目標族群的情緒變化。

顧客 旅程地圖

想法與感受

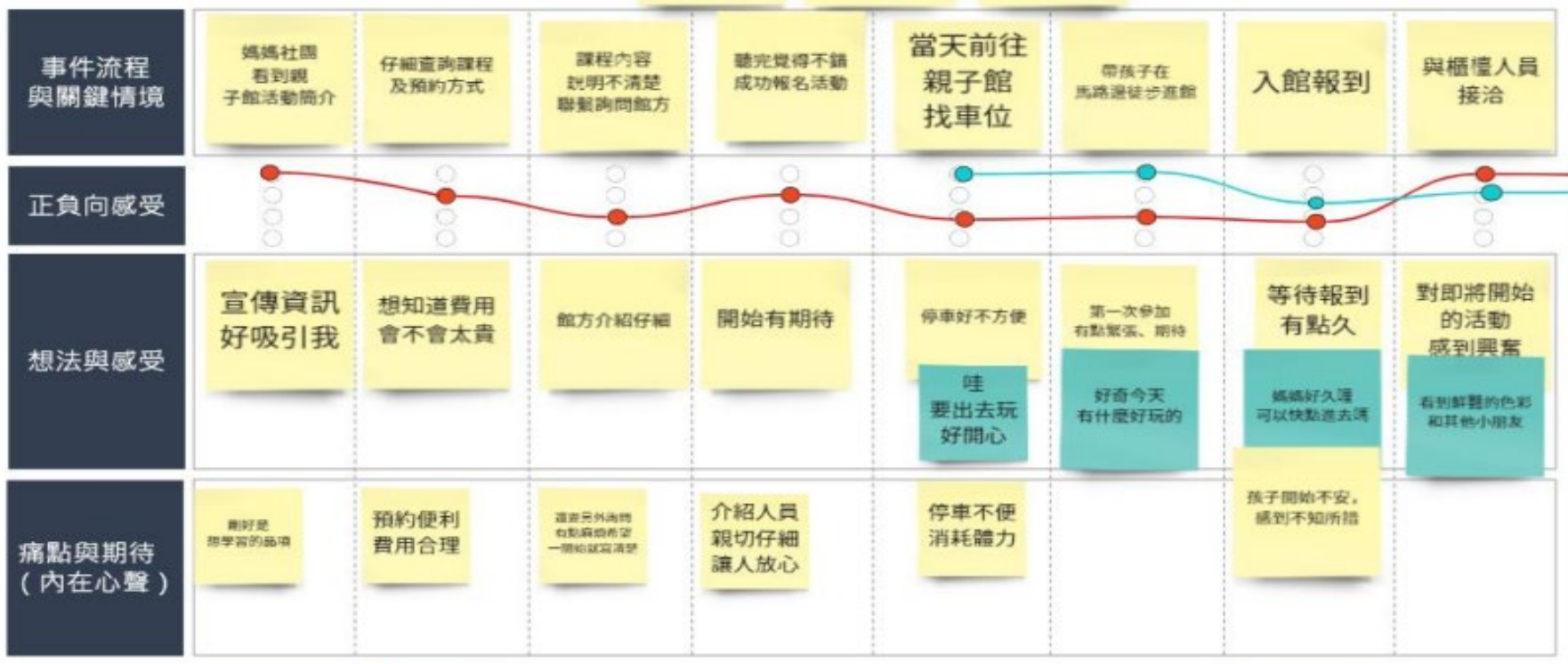
因情緒上變化，會產生什麼
想法與感受。

痛點與期待

想法與感受背後
對應的痛點與期待

圖 2-1 顧客旅程地圖繪製步驟

顧客旅程地圖 (情境概述： 新手父母 第一次帶小朋友 來親子館 參加活動 親職諮詢)



工作人員的 處境

不是你們想要的
我們就做得
到 (不是有求
必應)

收費低
又要求品質
好難兩全

我們不是萬能
的，我也無法
成為八爪章魚
一直協助

要回覆好多
家長的訊息
好忙

內部有親子不斷
進入親子館，無
法對外又協助交
通的問題

雖然手續很麻煩
還是希望
家長好好配合
也希望報名的一
定要來參加

沒報名的親子
想要臨時參加
還要幫忙確認

好多人在排隊
好累

有些人報名
卻沒有來
有點困擾

圖 2-2 親子館顧客旅程地圖(一)



家長期待與痛點

- 1.活動要足夠的吸引孩子參與，否則家長很難投入其中
- 2.活動過程中如果發生小孩坐不住的情形會很焦慮



孩子期待與痛點

渴望更多有趣的互動方式，
而不要單單只是坐著聽

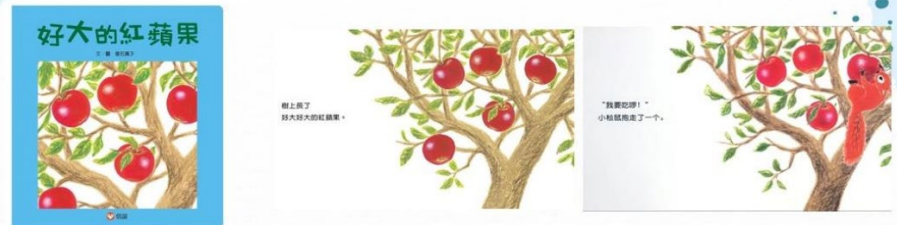


需求假設

可以透過活動學習到
引導孩子的方式和互
動技巧

圖 3-1 需求假設 POV-1

說故事活動範例：好大的紅蘋果



透過說故事的過程，引導新手爸媽親子**互動技巧**

1. 蘋果與毛毛蟲：大蘋果裡有大毛毛蟲，小蘋果裡有小毛毛蟲，握握手，做朋友，你來我家吃蘋果，我來你家吃蘋果。
 2. 在那蘋果樹底下，我和你是好朋友，快快樂樂在一起，在那蘋果樹底下。
- ※ 故事選擇日常生活常接觸的人、事、物

圖 5-5 說故事範例：好大的紅蘋果

多元互動方式：手指謠 × 親子瑜珈



圖 5-7 手指謠結合親子瑜珈

多元互動方式：手指謠 × 嬰兒按摩



圖 5-6 手指謠結合嬰兒按摩

課後延伸學習資源

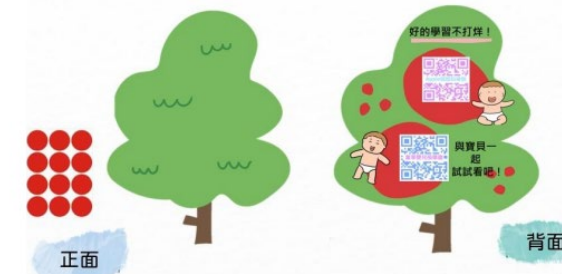
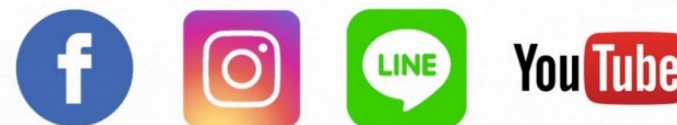


圖 6-9 親子童玩卡說明



圖 6-10 親子童玩卡操作示範

學習不打烊平台



透過互聯網平台延續課程相關資源及家長回饋與相關討論

圖 6-11 學習不打烊平台

第一組成果報告

Microsoft Teams

托育服務研究

2022-06-14 11:00 UTC

Recorded by
妙如 涂

Organized by
妙如 涂

Channel
一般

王偵權館長回饋

The screenshot displays a Zoom meeting interface. At the top, the Windows taskbar shows various application icons and the system clock indicating 7:20 PM on June 14, 2022. The Zoom toolbar includes icons for people, chat, gallery view, video, microphone, and a red '離開' (Leave) button. A notification bar states: '錄製已啟動。一旦出席此會議，即表示您同意被錄製。隱私權原則' (Recording is started. Once you attend this meeting, it indicates you agree to be recorded. Privacy Policy). The main area features a 3x3 grid of video feeds. The participants in the grid are: 王偵權 (top-left), 希軒林 (top-middle), 陳杏綿 (top-right), 黃鼎豪 (middle-left), 妙如涂 (middle-middle), 張智瑞 (來賓) (middle-right), 凱翔 (來賓) (bottom-left), 1096d009_李佳勳 (bottom-middle), and 孫妍庭 (bottom-right). To the right of the grid is a list of participants with circular avatars and names: 張 (張美欽), 陳 (陳錦堂), 彥江 (彥寧江), 施 (施伊琄), 余 (余安宜), 鄧 (鄧秋帆), 林 (林芷涵), and a '+5' button. Below this list are two more circular avatars with names 張美欽 and '+12'. The interface is decorated with yellow plus signs in the corners.

會議

下午 07:20
2022/6/14

53:30

人員 表情符號 其他 照相機 麥克風 分享 離開

錄製已啟動。一旦出席此會議，即表示您同意被錄製。隱私權原則 其他動作 關閉

王偵權

希軒林

陳杏綿

黃鼎豪

妙如涂

張智瑞 (來賓)

凱翔 (來賓)

1096d009_李佳勳

孫妍庭

張
張美欽

陳
陳錦堂

彥江
彥寧江

施
施伊琄

余
余安宜

鄧
鄧秋帆

林
林芷涵

+5

張美欽

+12

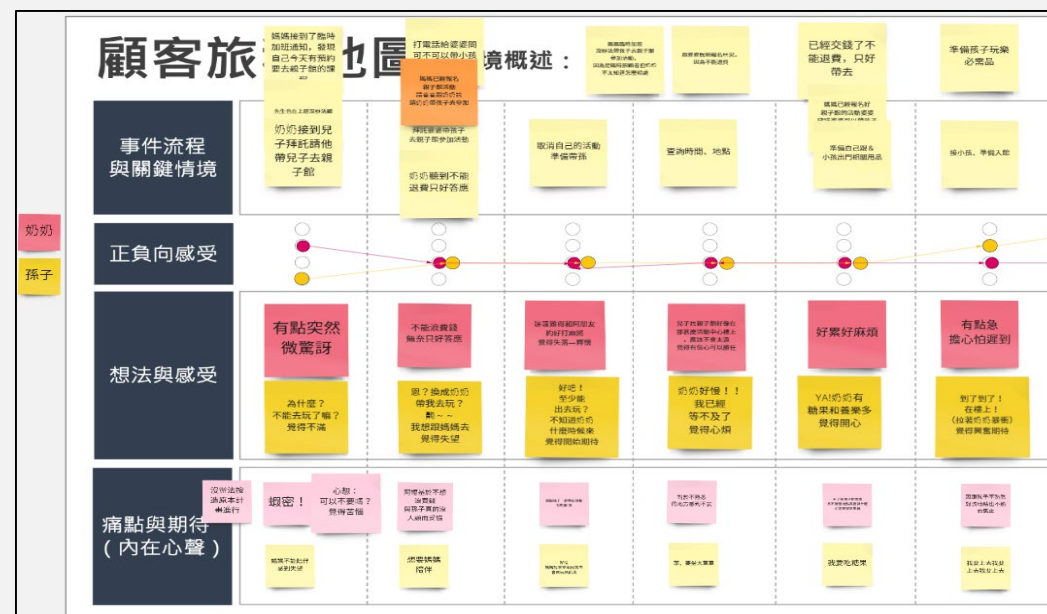


成果發表

第二組：祖孫共融



▶ 人物誌



▶ 顧客旅程地圖

關鍵情境



爺爺與孫子
溝通不良

孩子在遊玩過程講不聽



奶奶與孫女
不是主要照顧者

平時較少相處孫子
遊玩過程孩子鬧脾氣



全家與奶奶
體力不佳

想陪孫子參與活動
但無法負荷活動強度



爺爺與館員
不清楚館內規則
還教具時因不是本人
導致不清楚歸還細節



爺爺與孫子
活動中不知所措
參加活動因跟不上操作節奏
而無法跟上進度

人物誌

人物描述：65歲/婆婆

體力
不佳

容易
擔心

不是主要
照顧者

腰不好

心有餘而力不足

目標或挑戰

孫子溝
通不順

增加
體力

不清楚親子
館在幹嘛

拉近和孫子之間的關係



人物描述：2歲/小男孩

尚未
上學

活潑
好動

肢體協調
性佳

注意力
短暫

語言表達不熟練

目標或挑戰

需示範
或練習

情緒
需求

需要明確
簡單指令

想要自己操作但能力不足需成人協助

顧客旅程地圖

事件流程 與關鍵情境	接到兒子 拜託請他 帶兒子去 親子館	奶奶聽到 不能退費 只好答應	取消自己 的活動 準備帶孫	查詢時間 地點	準備自己 跟小孩 出門相關 用品	接小孩準 備入館	入館報到	因為第一 次去所以 詢問流程	觀察場域
正負 向感受									
想法 與感受	有點突然 微驚訝	不能浪費 錢無奈只 好答應	難得和阿 朋友約好 覺得失落 →釋懷	應該不會 太遠覺得 有信心可 以勝任	好累 好麻煩	有點急擔 心怕遲到	要跟櫃檯 說有報名 嗎	陌生好奇 不熟悉	東張西望 思考探索
痛點與 期待 (內在心 聲)	沒辦法按 造原本計 畫進行	不想浪費 錢與孫子 真的沒人 顧而妥協	要跟孫子 一起參加 活動有點 緊張	對於不熟 悉的地方 感到不安	不了解孩 子的需求 且不清楚 需早準備	因跟孩子 不熟悉對 該地點也 不熟而焦 慮	對陌生環 境感到不 安	不確定哪 裡是哪裡	都年輕人 有點不好意思

發現洞見POV

滿足雙方的社交與玩樂需求

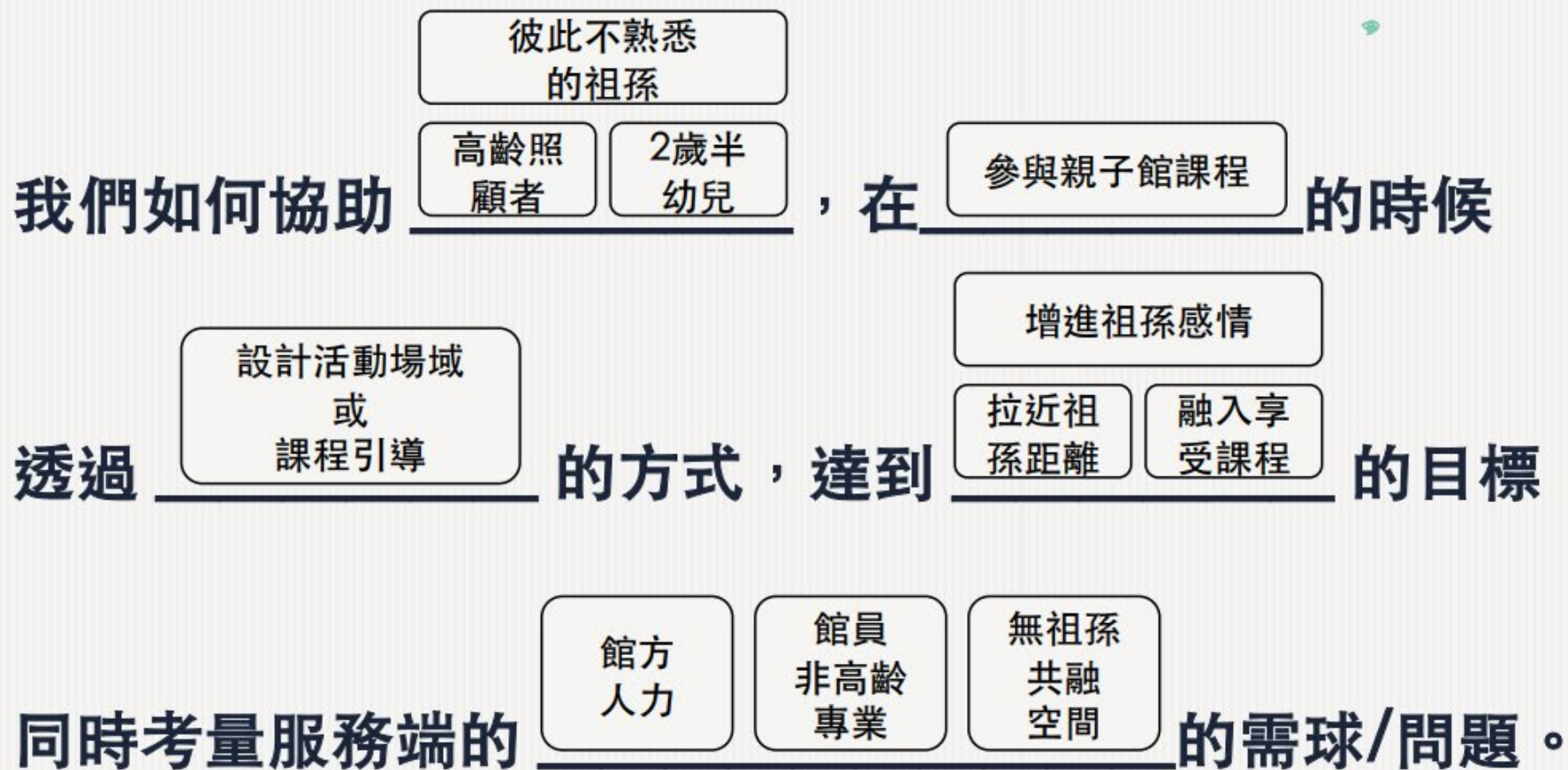
- 我們如何快速辨識雙方的互動需求
- 我們如何設計一個對高齡者而言不耗不耗費體力的活動方式



創造共同經驗促進活動

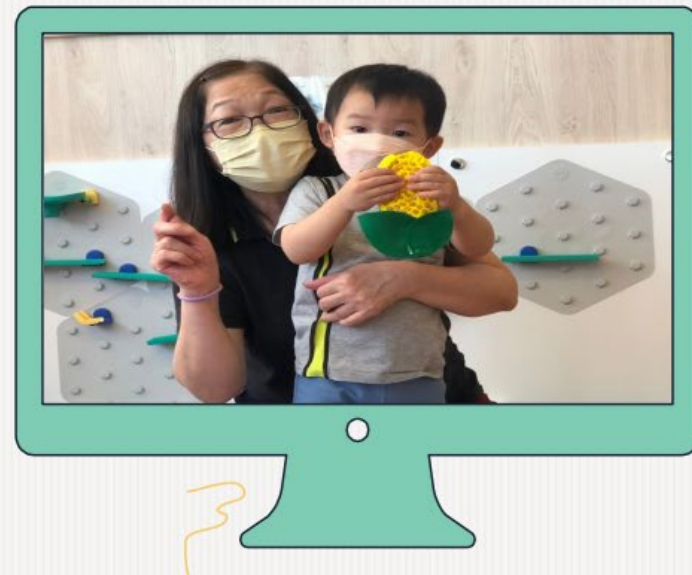
- 我們如何提供舒適的互動空間
- 我們如何藉由生活經驗拉近隔代互動關係

概念定義



修正建議

- 考量到部分長者身體功能，建議活動課程盡量避免對膝蓋有負擔的動作。
- 可於公共空間增加一台螢幕，輪播活動照片，讓孩子下次來到館內看見自己的照片可以想起上次與爺爺奶奶來的回憶，並和家人分享。



方案執行-原型



第二組成果報告

人物誌

人物描述：65歲/婆婆

體力不佳

容易擔心

不是主要照顧者

腰不好

心有餘而力不足

目標或挑戰

孫子溝通不順

增加體力

不清楚親子館在幹嘛

拉近和孫子之間的關係



人物描述：2歲/小男孩

尚未上學

活潑好動

肢體協調性佳

注意力短暫

語言表達不熟練

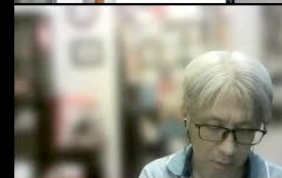
目標或挑戰

需示範或練習

情緒需求

需要明確簡單指令

想要自己操作但能力不足需成人協助



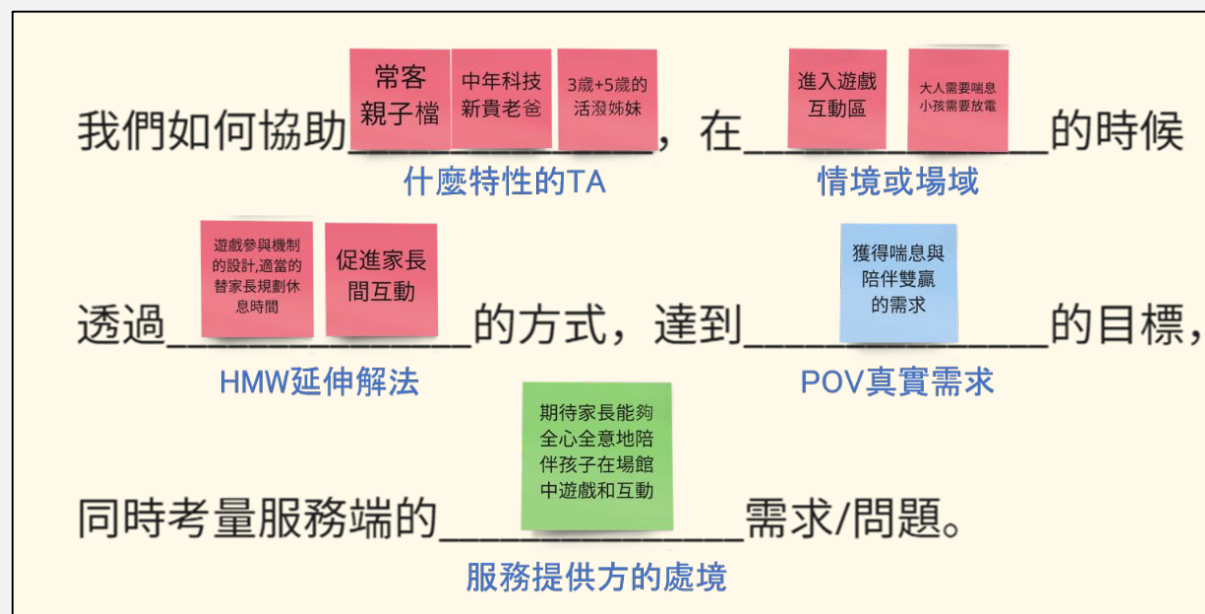
孫妍庭

+14



成果發表

第三組：常客父子



► 概念定義

► Line官方帳號

三、服務設計流程說明

3.1 關鍵情境

我們透過一次的現場參觀和兩次的志工服務，透過親自觀察與訪問找到了五組常客親子的六個關鍵情境。

關鍵情境 (01)



人

爸爸

小孩

物

手機

親子館
玩具

境

親子
遊戲區

事件詳述：

爸爸跟著小朋友在親子遊戲區的各個設施跑來跑去，在設施附近確認小朋友投入在玩設施之後爸爸就在旁邊找了一張椅子坐下來，很放鬆的翹腳滑手機，除了小朋友跑去其他設施玩之外，幾乎不太會抬頭起來看小朋友的狀況。

1. 常客爸爸與一位常客兒子：常客爸爸較少關注、陪伴小朋友

常客兒子對於親子館場域很熟悉，所以在遊戲區內跑來跑去，常客爸爸也放任兒子自由活動。

人物描述

30-40歲
爸爸

老實、安靜，不太會社交

不知如何與小孩互動

希望能有個喘息的空間

希望跟小孩來親子館有正向互動

目標或挑戰

不知道在家能怎麼跟小孩玩

帶小孩入館來放電、消耗體力



人物描述

3-5歲
小孩

很活潑、非常樂於分享

常客與老師互動多於玩具

因時常接觸，會「一直非常積極」與老師互動

目標或挑戰

親子互動較少

想與老師互動，但老師在忙

3.4 POV需求定義與HMW

根據顧客旅程地圖票選出了五個痛點與期待後，針對這些痛點與期待，從爸爸與孩子的角度出發，深入探討親子的深層需求，並透過小組成員投票，由爸爸的角度與孩子的角度，各選出一個關鍵需求。

痛點與期待	適合疲憊日常的親子互動模式	小孩喜歡玩的我覺得還好，所以投入程度很低	想要有較不消耗體力的陪玩模式	想要爸爸的關注（刷存在感）	遵守規則這樣爸爸下次會再帶我來
深層需求假設	獲得喘息與陪伴雙贏的需求	雙方都能感到樂趣的互動模式	爸爸生理上的休息需求	獲得家長關注與陪伴的需求	獲得共同經驗促進親子合作的遊戲
	安心互動的場域	需要讓親子共同投入的玩具/遊戲	體力不支，需要較輕鬆的活動方式	小孩希望可以跟大人有更多互動	獲得親子間制訂規則的經驗並培養規矩的制定

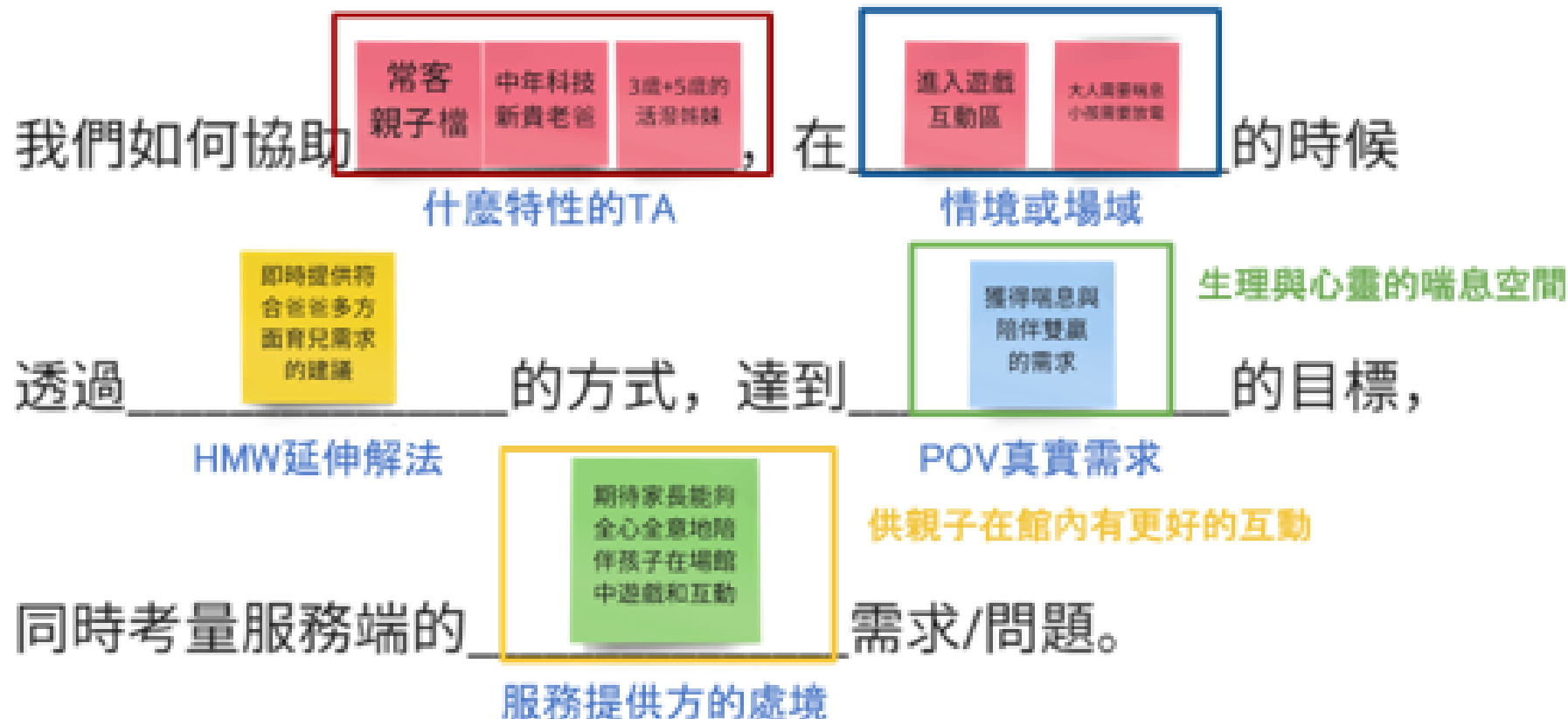
針對票選出的兩個關鍵需求，提出解決問題可能有的方向，希望能達到讓爸爸與孩子多互動的同時有休息的空間，不用消耗太多體力，以及讓孩子能夠與爸爸培養默契，擁有共同目標，使互動更加緊密。

因此我們將概念定義中解決方案的方向修正為"即時提供符合爸爸多方面育兒需求的建議"，透過Line官方帳號作為即時提供資訊的媒介發展方案。

常客爸爸:放心孩童在親子館自由行動

常客兒童:常設玩具較無吸引力

常客爸爸想和小朋友遊玩互動又想休息





中壢親子館 爸比育兒寶典



中壢親子館 爸比育兒寶典

第三組成果報告

Third Group - 常客爸爸Fun輕鬆.mp4

使用「ZIP Extractor」開啟

大肌肉活動

常客爸爸Fun輕鬆

大肌肉活動

「原動力學」——讓大肌肉活動

「讓孩子們神經系統」——讓孩子的神經系統——最時
間活動時間

「增加性和健康」

「提升體力、增強活力、身體健康、更強健」

大肌肉

首先，來看大肌肉活動

余 +14

余安堂

林希軒老師回饋

輔大北商_親子館服務設計 (更新6) final!!

概念定義修改

常客爸爸：放心孩童在親子館自由行動
常客兒童：常設玩具較無吸引力

我們如何協助 **常客親子檔**、**中年科技新貴老爸**、**3-5歲的小朋友**，在 **進入遊戲互動區**、**大人需要喘息小孩需要放電** 的時候

什麼特性的TA 情境或場域

透過 **即時提供符合爸爸多方面育兒需求的建議** 的方式，達到 **獲得喘息與陪伴雙贏的需求** 的目標，

HMW延伸解法 POV真實需求

同時考量服務端的 **期待家長能夠全心全意地陪伴孩子在場館中遊戲和互動** 需求/問題。

服務提供方的處境 供親子在館內有更好的互動

生理與心靈的喘息空間

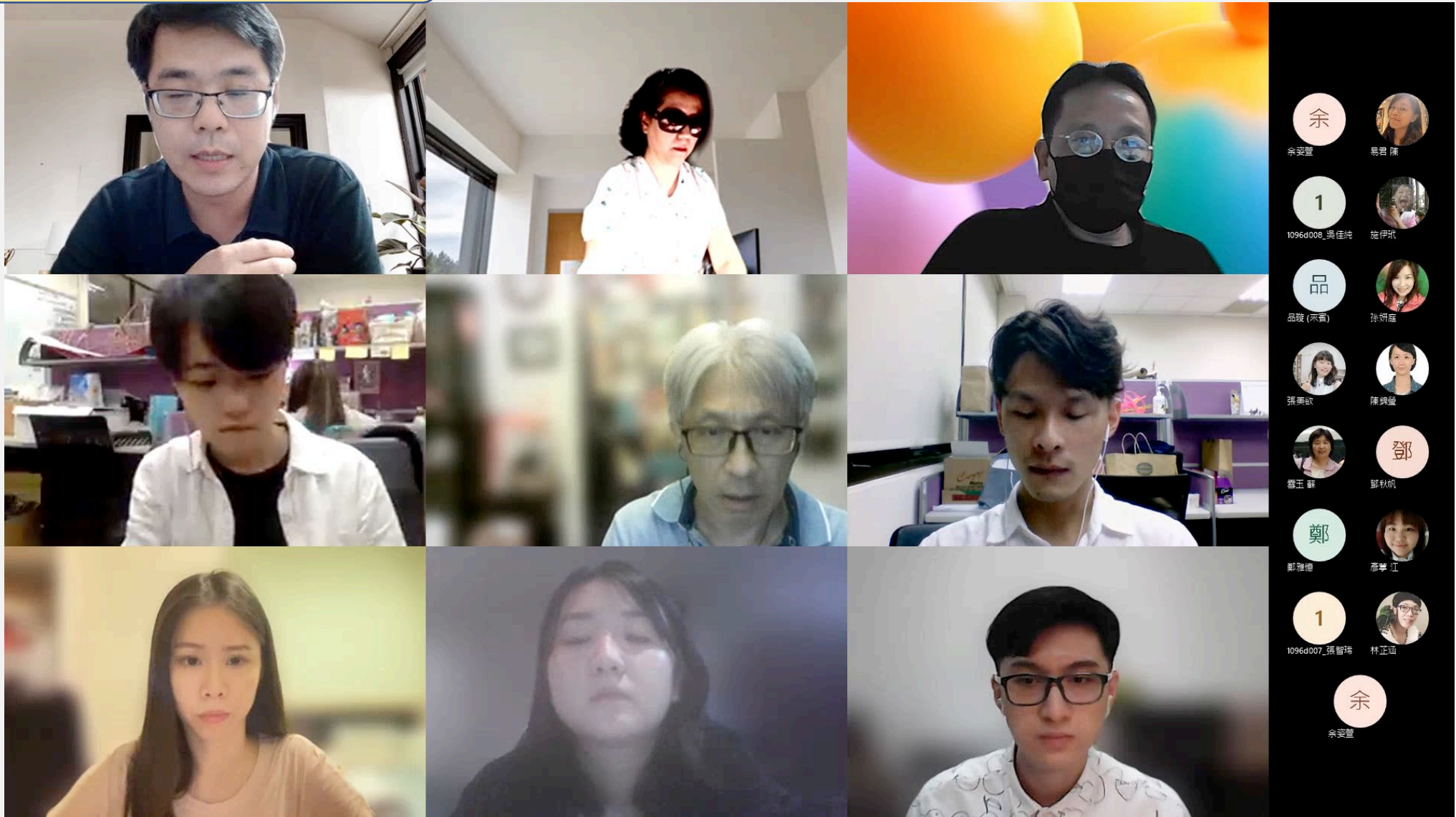
22

投影片 22 / 37 繁體中文

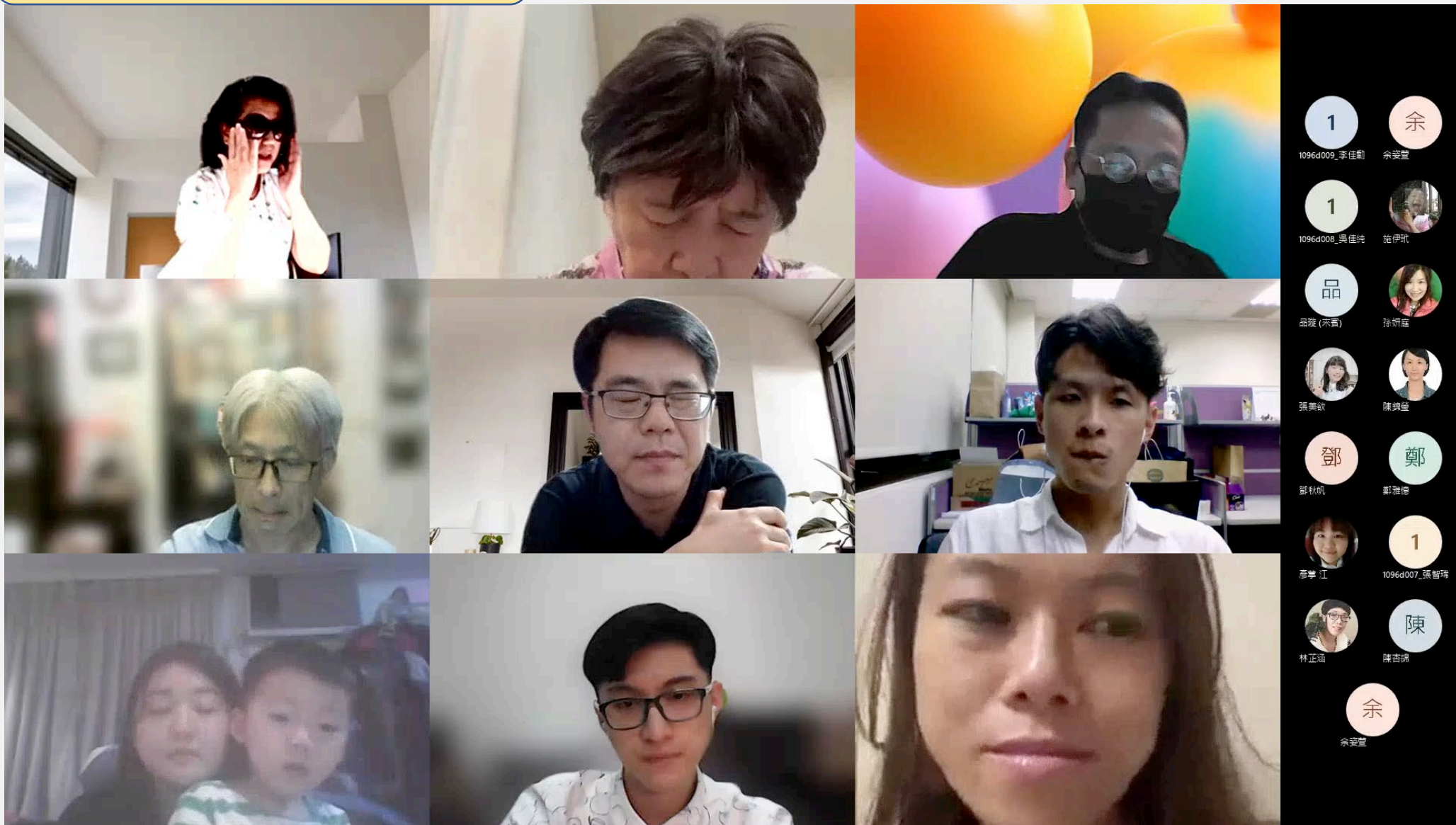
備忘稿 註解 119%








余 +16

黃鼎豪老師回饋



涂妙如老師回饋

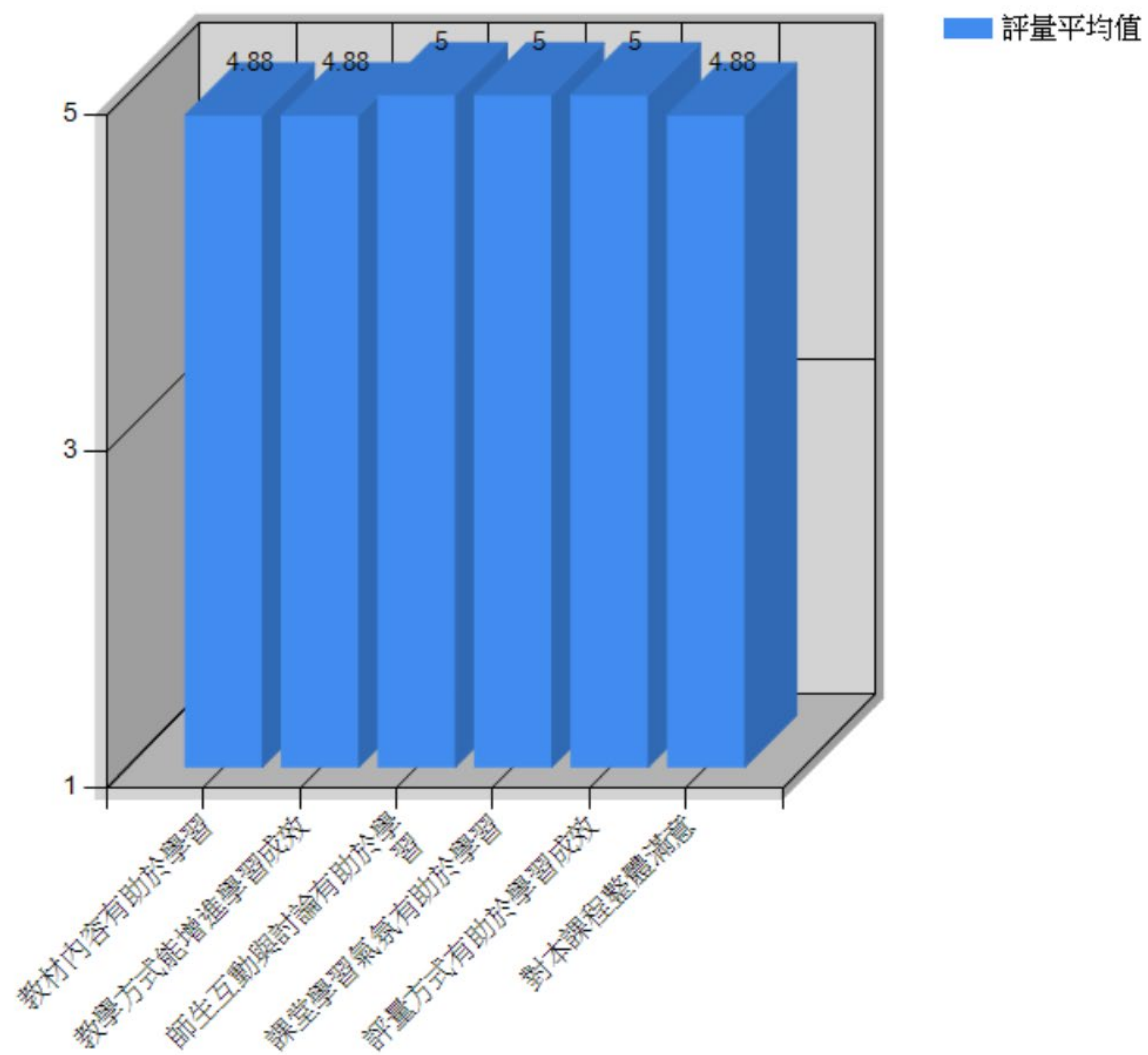




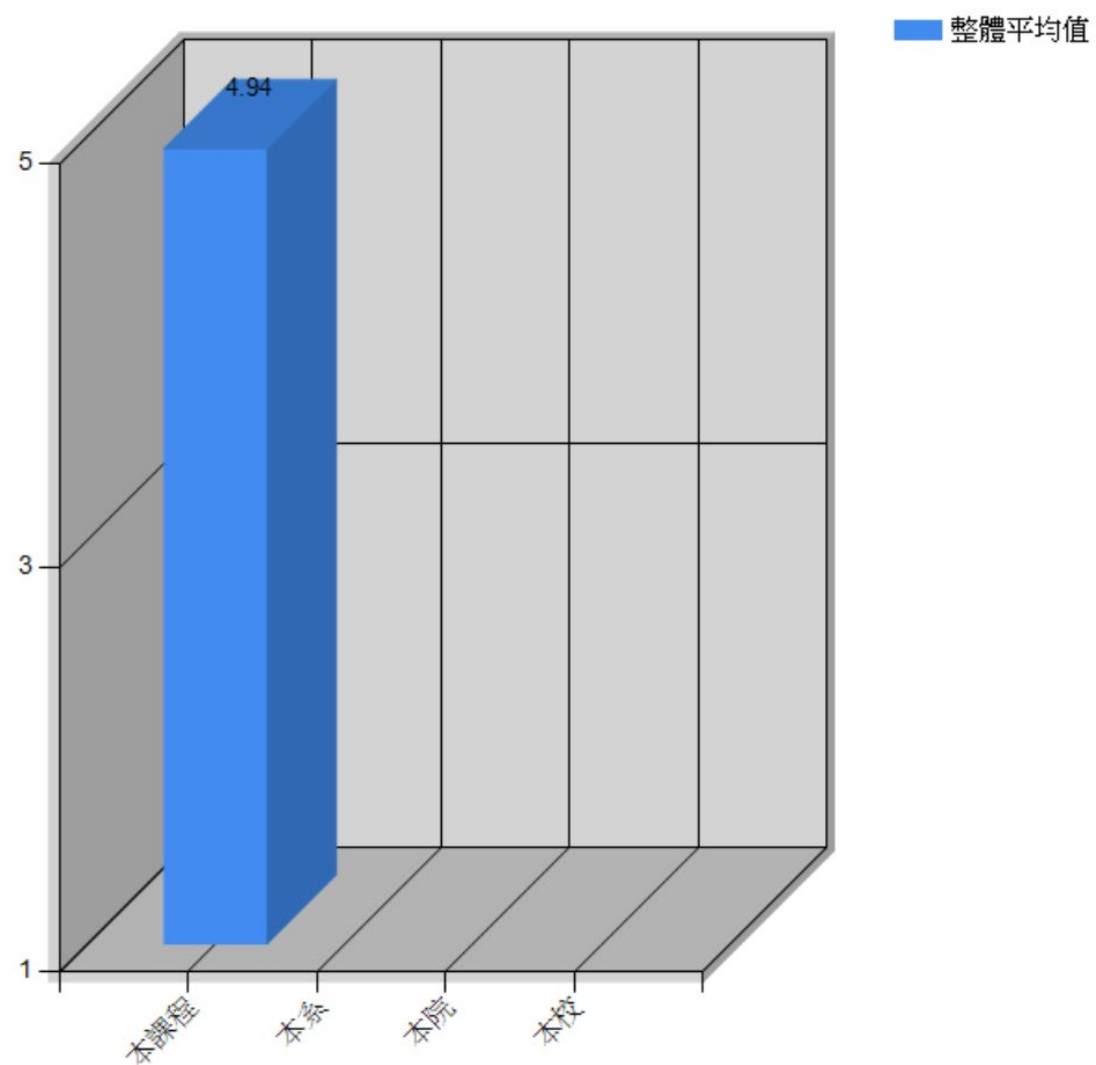
托育服務研究 教學評量結果

第二部分 課程評價

1. 學生對本課程之各項目評量平均值



2.學生對本課程之評量整體平均值，以及本系、本院及本校之整體平均值



第三部分 教學建議與學習反思

學生學習反思

第一次參與跨領域的合作學習，很新鮮感及驚艷，課後即分享給同學及同事，在教育領域裡多了優化服務的概念及解決方法，除了可以運用在工作上，也真心覺得自己的又得到一種工具，超讚的。

覺得自己的思考能力與表達能力還有進步的空間

進步很多

對於研究還在學習，閱讀文獻能力和統整重點還需再加強。

這學期的托育服務與自己的工作場域有密切的扣合，能在這過程當中去反思和從很多同學的角度看見問題，在工作上大大的增能。

對教師的教學建議

老師很用心地安排多元化的課程

收穫滿滿～

老師超棒

本學期老師透過跨領域的合作學習，讓我學習到不同的設計服務思維，學習從不同角度看待托育的服務面向，老師也分享很多政策思維，引導我們進行很多思考。

這學期老師眼睛不舒服，很多事情處理上都吃力很多，真的辛苦您了。

『沒有換位思考、如何用心服務？』，這就是我在此次學習上，又再次感受更深一層的體認。過往在服務中，也會換位思考、也會多方細想，但是藉由工作坊不同的立場、群體集合思考、探討、相互交流，然後一起參與、刺激激盪想法、再學習創新並且找出解決對策的方案，這真的是需要用更寬闊的胸襟、以及積極的交流，才能在取得共識中，步步了解夥伴，尊重言論，彼此激盪，再協力修正。

如同老師教導及提醒我們的，舒適圈中的自家人，如何藉由不同的創新及服務理念，莫忘初衷卻能海納百川的讓自己學習的更好，用更開闊的胸襟氣度，調整自我的固執並學習變通、勇於創造協力合作的價值。真的很開心，在這次和北商同學的交流中，我得到了滿滿的精神資糧，不斷的回頭再回頭，重複發想，我們的焦點、我們想改進的目標，又或是我們想傳達的意念，如何將多人的思緒、固執、偏差、不贊同、角色無法理解……等，藉由一次次課後開會，取得共識，找到大家都一致認同的解決方法。

江彥葶：

這學期很開心能參與「托育服務」的課程，這次的學習很特別，能跟他校的老師一起進行，並且還是跨領域的合作。以往我們的課程大多在深入學術的探究，但這次的課程卻是用「服務設計」的觀點，進行親子館的服務優化。我個人很喜歡這類的課程，將所學，能有效且實際的運用在實務面上，這很是重要！更何況是用消費者的觀點及痛點進行一系列的思考，從中挖掘更深的意涵及找到新的改善可能性。

臨床上，我們都是一群有醫療背景的人進行思考與討論，我們看的面向都差不多，但和不同領域的人進行討論，能討論的面向就很多元，能進行改善優化的地方就會更加豐富。視角多，就能更貼近人物誌中的人物問題與需求。

這次的學習對我來說最困難的就是聚焦問題，常常在討論時，偏離了事件中的痛點，因此需要反覆觀看人物誌、顧客旅程地圖，對於發表報告時希軒老師的反饋「如何將我們改善方案有實際效應去解決真實的服務客群」這是件不易之事。這次的學習真的是收穫良多，期許系上也能開一堂這樣的課程，讓我們用這類的觀點去服務優化「兒童與家庭」領域中的族群！

施伊玳：

這次與北商碩班同學的跨域合作，真是太愉快了。進入兒家系以來，覺得本系最有趣的地方在於，比起師範體系或教育大學的碩班/碩職班，兒家的同學們來自四方八方各種不同領域，在每回的課堂討論中，都會聽到很多"歧(相異)見(觀點)"，往往在這樣一次又一次碰撞所產生的火花中，照見新的世界。

就像老師說的，我們藉由這次的跨域合作，學會理解(聽懂別人的意思)和表達(讓別人聽懂我們的意思)。先不說專業領域跟我們大不相同的北商同學，就連兒家系的同學，在討論的時候，也常常出現認知落差。比方，我們討論出某個有共識的活動方案，但實際操作或以圖文說明時才發現，啊！大家腦子裡的畫面都不一樣呀。

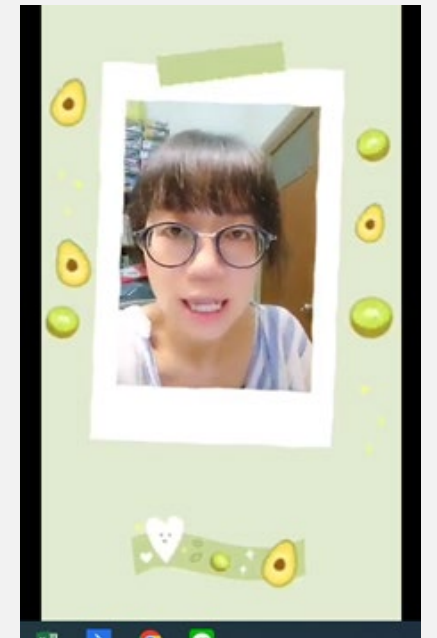
錄影片、說說話~第一組

- 國立臺北商業大學 創意設計與經營研究所
- <https://elearn2.fju.edu.tw/course/216948/learning-activity#/1553263>
- 輔仁大學 兒童與家庭教育學系 (妍庭代表~)
- <https://elearn2.fju.edu.tw/course/216948/learning-activity#/1553263>



錄影片、說說話~第二組

- 國立臺北商業大學 創意設計與經營研究所
- [2022北商創研所 設計思考第二組影片心得 - YouTube](#)
- 輔仁大學 兒童與家庭教育學系 (秋帆代表~)
- <https://photos.app.goo.gl/Ep1YwpjstWjZwyE8A>



錄影片、說說話~第三組

- <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1-DFZhFTgLzjBp1lufk-ClQw3xnrz4zZ8>

小組成員包括：輔仁大學兒童與家庭學系碩士在職專班的余姿萱、陳易君，以及國立臺北商業大學創意設計與經營研究所的莊凱翔、李佳勳。

希望經由跨領域的合作與互相學習，讓這次親子館服務設計的整個過程能夠產生新的火花，以及透過不同領域的思維打破既有框架，產生創新的服務體驗。



余姿萱

輔仁大學兒童與家庭學系
碩一
親子館托育老師



陳易君

輔仁大學兒童與家庭學系
碩職二
國小英語教師



莊凱翔

國立臺北商業大學
創意設計與經營研究所
碩二



李佳勳

國立臺北商業大學
創意設計與經營研究所
碩二

跨 x 越 涂妙如

親子館優化服務流程設計