

## 服務設計教育訪綱

### 開場與說明

您好！訪談主要內容是圍繞「如何做好服務設計教育」發散的問項，希望對未來設計教育提供建議或方針。訪談過程中我們會進行錄音、拍照、錄影，但是這些資料僅供內部研究使用，並不會對外公開，請您放心如實回答，謝謝。

台灣科技大學設計系博士生 馬嘯 敬上

總訪綱分為：課程前、課程中、課程後三個階段的訪談，希望以多維度視角了解在設計教育、服務設計教育過程中的問題，探討設計教育、服務設計教育的相關問題。			
此次訪談著要針對「課程後」階段訪談依據：能力提升、目標達成、自主學習、表達自信四個面向。			
階段		訪談內容（問項&話術示例）	釐清要點
注意事項			
前訪 5min	暖場	主訪自我介紹&簽署研究同意書，過程中會錄音、拍照， 僅做研究用途	◆ 訪談介紹
	確認基本資料	姓名/專業/工作學習情況	◆ 受訪者輪廓
	引入話題	經過一年的學習最大的感受是什麼？	◆ 大問題入手引入話題/互相熟悉
中訪 30～ 45min	能力提升 （希望了解課程後思考方式、問題解決、協作等方面的能力是否得到提升）	請問您對哪一個階段的課程印象最深？為什麼？	◆ 從回答中了解哪一段課程給他最大的幫助
		請問您在課程中學到了什麼？在實際應用的時候有哪些問題？	
		請問這幾次課程，您認為對你幫助最大的是什麼？為什麼？深入問題：在設計思考的方法方面有一些學習，您覺得這個學習對您最大的幫助是？	◆ 抓取課程後的改變特徵，對照第一題-反思中看問題
		這段學習當中您碰到的問題是什麼？/讓你覺得無法解決的問題是什麼？	◆ 了解對這次學習他的知識掌握程度
		我們上過好幾次課，你覺得哪次課程對妳的幫助比較大？/上課時學習到的哪一種方法對您幫助比較大？	
		在這次團隊合作中有無印象深刻的事件？/對與以後的啟示是什麼？	◆ 了解團隊合作能力
	目標達成	通過這次學習，您對設計思考的認識是什麼？最大的改變是什麼？	◆ 發掘個人觀點
		在工作中或學習中常常用到的是？實際運用時	◆ 了解在解決問題

		有哪些問題發生？	的方法上有無改變
		對於這次課程知識的學習是否滿意？滿意的方面是？不滿意的也請舉例	◆ 了解他對於這次課程的表現、知識的學習是否滿意
	自主學習	學習結束後，你的關注領域有什麼改變嗎？是否有主動去發掘學習相關工具或設計思考來協助自己的設計？	◆ 關注點：發掘訪談對象的自主學習能力是否得到提升。
		課程結束後，您透過哪些渠道去接受設計/服務設計的資訊來增廣自己對設計/服務設計的涉獵？	
	表達信心	您有信心參與或帶領團隊進行規劃設計/服務設計案嗎？	◆ 了解課程後在心理層面產生的問題。 ◆ 團隊協作中的溝通問題
		對哪一階段的學習非常自信自己可以應用的很好？	
		團隊合作當有沒有碰到什麼問題？是如何解決的？	
後訪 5 ~ 10min	未來期望	這次的學習達到您的預期了嗎？ 您對與這次的學習有哪些建議？或是期望？ 您期望後續給您提供哪些幫助？	觀察訪談者感興趣的點適時調整問題面向