2018新竹黑客松

組員：杜杰、黃冕、黃晨懿

組別：新竹市政府創客組\_Hello, World

選擇的情境題目：第一題

在起初，我們選擇這個題目時，心裡已經有成品的大致模樣，抵達會場後便胸有成竹的打開電腦開始coding；但是經歷過訪問喜憨兒員工與她身邊的指導員後，我們便陷入沉思，接著迎面而來的是各個評審的詰問，再再逼迫我們正視一個曾被忽略的問題：什麼才是喜憨兒員工在餐廳為大家服務的目的？他們最終的需求，真的是被科技引導而使自己不用做太多的事情，還是這只是身為開發者的我們太過直覺的想法？正與時間競爭中的組員們不得不停下手邊的作業，靜靜的思考這個題目更加深層的含意。最終，我們捨棄最一開始的架構，用僅剩的時間設計出真正和使用者需求吻合的方案。

本隊決定將重點放在兩個面向：第一點，我們觀察到喜憨兒員工在為顧客點餐時，會花較久時間搜尋劃單表上對應的名稱，餐廳為了增加正確性和效率，可能會安排一位輔導員在旁協助，儘管如此，員工們有時候仍會因注意力無法集中或心裡緊張而出錯。為了不剝奪喜憨兒員工在餐廳裡學習的機會，又要使這個問題獲得改善，我們想出讓喜憨兒員工使用簡易的pad來點餐，在顧客唸出餐點名稱﹝甚至是簡略過的餐點名稱或關鍵字亦可﹞，pad會聽取聲音找到對應的餐點項目並產生提示，引導喜憨兒找到正確的劃單位置。在給顧客的菜單、手中的pad和POS機上，我們也認為都應放上相同的象徵圖示，增強記憶力與正確率。第二點，喜憨兒餐廳的溫暖，讓許多顧客願意再三光顧，我們認為這一點十分有特色也難能可貴，不應該捨棄、甚至應該凸顯它。但是在美味的餐點結束後，若是找零的步驟發生錯誤，可能會讓前面的努力功虧一簣，讓顧客留下不好的回憶。因此我們想出優化POS機找零的介面，讓輸入數字的方式轉化為圖像表示，讓負責結帳的喜憨兒員工能更有依憑的正確找零。而在顧客即將結帳離開餐廳時，我們希望能讓顧客與今日負責招待的喜憨兒員工可以有一點小遊戲，增強兩者之間的互動，像是擲骰子比大小送折價券、或是轉輪盤抽獎的遊戲，讓單純的桌邊服務能有更多趣味，也讓喜憨兒員工能勇敢接觸人群。

本隊一開始的想法差點扼殺了喜憨兒們學習的機會，感謝評審老師及時將我們拉回，讓成員們都理解到喜憨兒餐廳並不是單純的用餐場所，它更肩負著訓練喜憨兒員工們立足社會能力的責任，成為一個社會化前的中繼站。而科技雖然始終來自於人性，但是不應該為了追求效率，而泯滅前人的種種善意。