

中原大學 112 年高等教育深耕計畫活動執行成果報告

活動類型	<input type="checkbox"/> 研討會 <input type="checkbox"/> 成果展示 / 發表 <input type="checkbox"/> 專題演講 <input type="checkbox"/> 專業諮詢 <input checked="" type="checkbox"/> 其他：讀書會		
主 題	全球永續發展讀書會 - 《設計思考改造世界》		
時 間	112 年 4 月 24 日(一) 12:00 - 13:00	地 點	教學 305B
參與課程	中原大學通識教育中心		

活動成效報告

今天是第一次的讀書會，在一開始，老師先請同學們自我介紹，了解大家的姓名，系所背景，及參加讀書會的原因。

在自我介紹後，老師介紹設計思考背後的原因及需求，並分享一些案例，例如：在捷運站內美觀具設計感的座椅，其實於使用者而言，並不好坐，另外一個案例為醫療方面，在美國任何醫療都不便宜，而核磁共振也是，但小朋友在核磁共振時，不可避免地會分心，一直動來動去，而設計者也察覺這一點，並改造核磁共振機的外觀，設計成太空艙的感覺，讓小朋友有在出任務的感覺，因而能夠有使命感更加專注。

這種「發覺使用者未意識到的需求」的概念即為設計思考，將人的需求加上可行的技術最後加上可持續的商業模式，將設計思考共同發展成為可行永續的專案。

活動照片



中原大學 112 年高等教育深耕計畫活動執行成果報告

活動類型	<input type="checkbox"/> 研討會 <input type="checkbox"/> 成果展示 / 發表 <input type="checkbox"/> 專題演講 <input type="checkbox"/> 專業諮詢 <input checked="" type="checkbox"/> 其他：讀書會		
主 題	全球永續發展讀書會 - 《設計思考改造世界》		
時 間	112 年 05 月 08 日(一)12:00 – 13:00	地 點	全人南棟 606
參與課程	中原大學通識教育中心		

活動成效報告

今天將七位同學間單分組進行討論，討論並列出行動相對應的接觸點（人或地點），並將它分為物理接觸點或是人際接觸點，因為這些接觸點，去發想服務設計，也稱為服務順從度。早期的做法是用大量的廣告去轟炸大眾，以致消費者疲乏對商品缺乏信心，後來現代 IDEO 的做法是從顧客角度出發，去思考患者的每個接觸點，在服務前也充分做好準備，透過網站去了解病患的病況，在服務中讓護理師去擔任客服。

另外，也有許多案例也是由此延伸，例如，1920 年代在愛荷華州市中心興建豪華大戲院，紐約投資大亨將此戲院的一切都做的很高大上，包括高級座椅，豪華地毯等，但愛荷華州居民以農民為主，民風純樸，因此生意久久不見起色，後來簡單的將豪華地毯改換成塑膠地毯，因此讓消費者覺得很親民，業績也因此提升。

活動照片



中原大學 112 年高等教育深耕計畫活動執行成果報告

活動類型	<input type="checkbox"/> 研討會 <input type="checkbox"/> 成果展示 / 發表 <input type="checkbox"/> 專題演講 <input type="checkbox"/> 專業諮詢 <input checked="" type="checkbox"/> 其他：讀書會		
主 題	全球永續發展讀書會 - 《設計思考改造世界》		
時 間	112 年 05 月 15 日(一)12:00 – 13:00	地 點	教學 305B
參與課程	中原大學通識教育中心		

活動成效報告

今天將七位同學間單分組進行討論，討論並列出行動相對應的接觸點（人或地點），並將它分為物理接觸點或是人際接觸點，因為這些接觸點，去發想服務設計，也稱為服務順從度。早期的做法是用大量的廣告去轟炸大眾，以致消費者疲乏對商品缺乏信心，後來現代 IDEO 的做法是從顧客角度出發，去思考患者的每個接觸點，在服務前也充分做好準備，透過網站去了解病患的病況，在服務中讓護理師去擔任客服。

另外，也有許多案例也是由此延伸，例如，1920 年代在愛荷華州市中心興建豪華大戲院，紐約投資大亨將此戲院的一切都做的很高大上，包括高級座椅，豪華地毯等，但愛荷華州居民以農民為主，民風純樸，因此生意久久不見起色，後來簡單的將豪華地毯改換成塑膠地毯，因此讓消費者覺得很親民，業績也因此提升。

活動照片



中原大學 112 年高等教育深耕計畫活動執行成果報告

活動類型	<input type="checkbox"/> 研討會 <input type="checkbox"/> 成果展示 / 發表 <input type="checkbox"/> 專題演講 <input type="checkbox"/> 專業諮詢 <input checked="" type="checkbox"/> 其他：讀書會		
主 題	全球永續發展讀書會 - 《設計思考改造世界》		
時 間	112 年 05 月 29 日(一)12:00 – 13:00	地 點	全人南棟 606
參與課程	中原大學通識教育中心		

活動成效報告

今天一樣提到了許多設計思考的案例，有成功的也有失敗的，而成功的關鍵在於融入生活，例如知名手機品牌蘋果，有別於當初 SONY 設計隨身聽單一產品的作法，蘋果將產品結合服務融合進消費者的生活，至 IPOD 至現在各項產品，除了常見的消費型電子產品，也發展多項雲端服務，例如：apple TV, apple music, itunes 等服務，也稱為生態圈，讓消費者一旦習慣了生態圈，便會顧慮到沈默成本，不會輕易更換他牌產品。

另一成功案例為九零年代德國的公共廁所經營權，當時條件嚴苛，對於廁所覆蓋率及特定區域要有幾間廁所都有規定，對於此項限制，傳統獲利做法是公司減少清潔人員並且不提供衛生紙，而創新作法則是打造風格獨具的廁所，將廁所全方位開放廣告欄位，包括：外牆、內裝、衛生紙，都能提供廠商進行置入性行銷，也提供付費服務並與電信公司合作，在廁所內設置公共電話並從中抽成，此作法讓三方皆有收穫。

活動照片

