

服務創新 Service Innovation

Course Syllabus - Spring 2024

國立清華大學 (National Tsing Hua University)

余德彰(Der-Jang Yu)，林文綺 (Wen-Chi Lin)，廖慧萍(Helena Liao)

■服務設計與創新系列課程的設計構想

服務創新課程由必修改為選修，服科創所時的 1. 服科導論，2. 服務創新，3. 服務設計之序列架構不再存在，未來服科所學生將先遇到上學期的服務設計，再遇到下學期的服務創新的選課情景，因此，本規劃將一樣具有創新導向，設計思維的兩門課區分為二，服務設計著重「接觸點」與「旅程線」的設計創新，服務創新著重「創新面」的共感轉換，避免內容重疊的困境：

□服務設計

描述服務、活動、互動、體驗與結構化敘事技術的關係，聚焦在「接觸點」與「旅程線」的基礎設計創新，著重在接觸點上的物件，資訊，互動設計，以及旅程線的活動規劃與體驗掌控，操作技術力以點的設計思考方法，線的服務設計規劃為目標，建構學習者對服務設計的掌握力。

■服務創新

描述創新的趨勢、演化、突變與擴散，聚焦在環境「創新面」的感知與因應，以創新情境與活動知識的共感，及導引綜變的因應為核心，透過結構化敘事基礎，進行酷創新採集，轉換應用，建構學習者對服務創新趨勢變化感應與挑戰的服務整合因應能力，操作技術面著重酷獵共感，情境規劃，敘事導引，場域團隊的知識綜變，服務劇本轉化的因應與創新能力。

選課方式：

服科所學生請以服科所規定。其他科系可以無需考慮任何擋修問題，有興趣與老師在第一週洽談後即可加簽。

1) 課程說明 Course Description and Overview

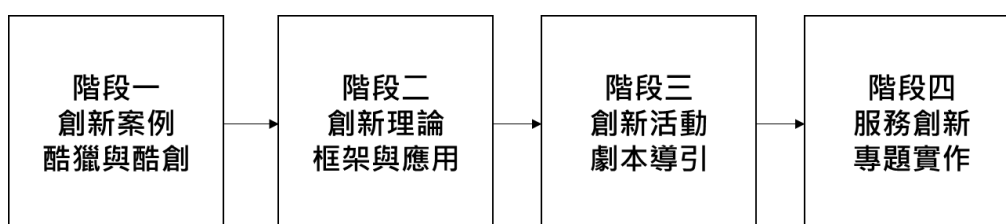
本課程屬於「服務設計與創新系列」第二學期「服務創新 3 學分課程」，目標是建立因應「創新面」的挑戰，採集創新案例，轉換成創新服務的能力。課程透過創新理論與酷獵採集創新案例，分析關鍵碎形的脈絡線索；並以創新轉換工具與作坊式共創導引程序，發展可行解決方案；期待建立學生創新共感與群創因應的能力，運用導引框架與溝通語言，協助未來因應創新為導向的服務計畫之規劃及執行。

■服務創新課程設計構想

服務創新將以設計思考的溯因理解（abductive reasoning）為思維型態的基礎，透過酷獵同理，採集應用場域面的服務創新故事，協助學習者共感服務創新基因，透過結構化劇本，以共創轉換的方式，進行服務劇本創新。

酷獵源於快時尚，是應用突變共感與同化原理，進行比時尚設計師更快的創新方式；酷獵酷創程序是應用劇本實驗室發展的共感式創新程序，並曾應用在工研院創意中心，上海群邑，證實是有效的共感式創新方法。

課程包含重要創新理論（體驗經濟演化，擴散理論，S 曲線，破壞式創新等模型），野中郁次郎的知識綜變 SECI 模式以及敘事共感理論，期待在建立學習者掌握內隱與外顯知識的同時，也培養了同化，內化，外化，組合等知識綜變操作能力，同學並將學習應用創新演化的觀看能力，以及敘事導引的模型（英雄旅程，預演未來），進行創新，導引與控管能力。



課程第一階段，將以創新酷獵，酷基因分析，酷創轉換協助學習者如何透過共感與洞察，創意與原型方式，將一組酷元素轉換到另一個活動之上。

課程第二階段，將介紹引動創新的不同理論架構，同學並將練習採集與理論架構呼應的酷創新案例，呼應所學框架。

課程第三階段，將介紹敘事導引創新，包含理論，技術，與導引框架，建立同學引領知識綜變的操作能力。

課程第四階段，將進行專題探討，實際演練所學；各組將擇定目標場域活動，建立服務活動，並選取本學期採集的酷創故事，轉換至目標場域服務。112 學年度課程將與微熱山丘合作，進行服務創新，創新範圍可包含產品，商品，服務，體驗，轉型。

2) 教學方式 Course Format

講課：以理論與案例，說明關鍵知識。

課堂練習：以課堂小練習，演練理論關鍵，內化知識

作業分享：分享作業，外化智慧，組合分享。

培力工作坊：同化團隊操作，組合智慧，外化洞察，內化技能。

原型製作：紙原型，互動介面，概念表單，服務旅程圖，樂高微電影，線上導覽環境。

分組專題：以選定場域服務為主軸，結合酷獵案例與所學能力與知識，進行服務創新轉換，實證所學，創新範圍可包含產品，商品，服務，體驗，轉型。

3) 課程教材 Course Materials

本課程將提供自備講義教材。

參考用書：

1. 這就是服務設計，服務設計工作者的實踐指南，基峯
2. 體驗經濟時代（2013, 十週年修訂版），B. Joseph Pine II、James H. Gilmore
3. 知識創造的螺旋（2006），野中郁次郎
4. Design Is Storytelling（2017），Ellen Lupton
5. 創新的用途理論（2017），克雷頓·克里斯汀生
6. 創新的擴散（2006），Everett M. Rogers
7. Nardi, Bonnie (1995). Context and Consciousness: Activity Theory and Human-Computer Interaction. MIT Press.

4) 課程內容進度 Course Outline and Schedule

時間	主題	課程內容說明與作業練習
1w	課程簡介	課程簡介、內容單元與實作方式，評分說明、專題企業簡介、分組。
2w	創新酷獵	酷獵原理，如何進行酷獵 酷獵分享，酷碎(分)形分析 個人作業:服務創新酷獵(以專題企業領域)
3w	酷創作坊	目標活動分解，酷碎形轉換，活動的整合 練習:酷創新工作坊
4w	企業參訪	以專題企業為第一人稱的方式，講述企業故事，認識與共感企業，探索創新機會
5w	預演未來 情境規劃	如何從已知的未來，擴展為不確定的未來， 鋪成創新挑戰的空間
6w	練習 作業	練習：情境規劃工作坊，境的置換 酷獵作業:不確定未來(以專題企業為基礎)
7w	體驗經濟演 化模型	如何從體驗經濟演化架構中，尋找現有方案的 擴展空間，以及下一步的演化機會

8w	練習 作業	練習：體驗經濟演化工作坊, 企業參與 個人酷獵作業: 體驗經濟演化案例
9w	破壞式創新	個人酷獵作業: 破壞式創新酷獵
10w	擴散理論與 S 曲線	如何由擴散理論，了解創新的階段，以及創 新關係人的區隔 練習: 早創族 QA
11w	知識綜變 SECI	由知識綜變的架構，了解組織中的創新智慧 生成模式，以及導引框架。 練習作業： SECI 情境快照與人的知識綜化
12w	活動論與敘 事結構	學習活動論與敘事結構，建立創新活動的外 化基礎技術。 敘事與共感：設計故事 練習：食品店的創新，物的置換
13w	酷服務分析	各組分析經典服務創新的酷元素兩則 並分享(企業故事、拍出分鏡圖)
14w	服務探旅	採集目標場域的服務原型，轉換成接觸點活 動建構的服務旅程圖。
15w	酷創轉換	你的酷獵，我的酷創，交換劇本模型，打造 酷創服務概念
16w	服務創新原 型展示	以故事板方式，完成酷創原型並發表，企業 回饋；繳交期末報告

5) 成績考核

1. 個人作業 (30%)
2. 課堂小組練習 (30%)
3. 專題 (40%)

6) 採用下列何項 AI 使用規則 (Indicate which of the following options you use to manage student use of the AI)

(1) 完全開放使用且無須註明 Unrestricted use with no disclosure required。