

科目名稱		中文：創新的起點:現象觀察與問題探索		2 學分
		英文：The starting point of innovation：from observation to defining the problem		先修科目 無
主授課 教師	姓名	邱士峰	院系別	全校不分系學士學位學程
	e-mail	sfchiu@gs.ncku.edu.tw	職級	助理教授 <input checked="" type="checkbox"/> 專任 <input type="checkbox"/> 兼任
			TEL	辦公室 #80933 手機 0975691499
◆中文內容概述 (160字內)		創新的起點來自於從周遭中觀察到值得關注的現象，在了解並能具體客觀陳述現象後，才能進而從中發掘值得被解決的問題。透過各種思考方法與工具來協助進行觀察甚至養成觀察的習慣，本課程分為兩階段:第一階段將學習到如何進行現象觀察與陳述。第二階段將學習如何從現象中尋找並定義值得被討論甚至被解決的問題、發掘需求、以及從探查痛點及獲益。		
◆英文內容概述 (160字內)		The objectives of this course are to 1. understand the method of observation and understand how to describe observed results in a systematic way. 2. understand the methods of defining problem, finding unmet needs and discover pains/gains from the unmet needs.		
◆中文課程目標 (以條列式撰寫) ※至少需輸入三項， 每項不超過 80 bytes		完成本課程後學生會了解、分析、應用……(動詞請自行置換) 1. 學習如何以系統面及流程分析的角度來觀察現象 2. 了解如何利用訪談深入洞察現象背後的趨勢及成因 3. 理解如何從現象中找到問題，並學習問對問題的方式 4. 學習如何從問題中發掘未被滿足的需求 5. 了解如何從需求中找出待解決痛點或期待之獲益		
◆英文課程目標 (以條列式撰寫) ※至少需輸入三項， 每項不超過 80 bytes		完成本課程後學生會了解、分析、應用……(動詞請自行置換) 1. understand the method of observation and understand how to describe observed results in a systematic way. 2. understand the methods of defining problem. 3. understand the methods of finding unmet needs and discover pains/gains.		
◆課程進度 (18週課程大綱明細)		18週明細	課前閱讀、學習活動或產出	
		1. 課程概述、系統思考與批判性思考概述與實作[3/20, 13-17(4hrs)] a. 課程說明: 課程進行、期中個人內容說明、期末團		

	<p>體報告說明與分組</p> <p>b. 系統思考及批判性思考實作工作坊：學習運用系統思考與批判性思考之方法與工具，並實際操作於課程報告選題討論。</p>	
	<p>2. 現象觀察實務工作坊 I- 流程觀察與分析[3/27, 10-17(6hrs)]</p> <p>學習目標：學習流程分析以及其他客觀觀察之方法與工具，並具有實際使用之經驗，以作為理解客觀事實的起點。</p>	<p>1. 進行方式：以實際操作為主，學習方法與工具後，於課堂間先進入從一般生活場域中實際學習流程分析相關方法與工具。</p> <p>2. 回家作業：(個人)自選場域流程觀察</p>
	<p>3. 現象觀察實務工作坊 II- 訪談設計與實作[4/10, 10-17(6hrs)]</p> <p>學習目標：學習訪談設計之基本概念、方法及工具之理論與應用，並能理解如何根據不同情境下設計及運用不同的訪談方法，以能更深入現象表層之趨勢與行為。</p>	<p>1. 進行方式：課堂講述搭配案例實作，並透過前一週返家作業中所觀察現象中找出有興趣深入了解之對象，並以該對象作為訪談目標，進行訪談設計與實際演練。</p> <p>2. 回家作業：(個人)以自選場域內之對象作為訪談之參考對象，進行訪談設計，且至少進行一次訪談。</p>
	<p>4. 問題探索工作坊 I- 問題定義 [4/17, 10-17(6hrs)]</p> <p>學習目標：學習如何定義與敘述問題：誰的問題？哪種類型的問題？問題從哪來？是否值得被解決？</p>	<p>1. 進行方式：講述問題定義相關思考方法與工具，並以個案進行演練，接著以前三週所獲得之現象中，練習運用相關方法與工具以從中探索及定義問題。</p> <p>2. 回家作業：(團隊)從自選場域觀察之現象中，更深入探索及定義問題。</p>
	<p>5. 問題探索工作坊 II- 需求發掘 [4/24, 10-17(6hrs)]</p> <p>學習目標：學習如何從問題中發掘未被滿足需求的思考方法與工</p>	<p>1. 進行方式：講述需求發掘相關思考方法與工具，並以個案進行演練，接著以前周所具體定義之問題中，實際練</p>

	具。	習將未被滿足需求定義並具體陳述。 2. 回家作業:(團隊)從自選場域所得之問題中,將未被滿足需求定義並陳述之。
	6. 問題探索工作坊 III- 痛點/獲益探查 [5/1, 10-17(6hrs)] 學習目標: 學習如何從特定對象之未被滿足需求中, 洞察對象所遇到之痛點或期待得到之獲益。	1. 進行方式: 講述痛點/獲益洞察之方法與工具, 並以個案進行演練, 接著以前周所定義之需求中, 實際練習探查出需求背後之痛點/獲益。
	7. 期末團隊報告[5/13, 18-20(2hrs)]	期末團隊報告
◆作業設計/報告要求	1. 每周個人實作練習作業 a. 報告內容:每次工作坊之課間作業。以書面報告形式繳交。 b. 題目來源: 每位同學須由[該學期任一修習課程/日常生活所接觸]之實際場域中, 作為本門課之課間作業演練題目。 2. 期末團隊報告 a. 報告內容: 團隊口頭報告的形式, 將特定場域之現象、問題、需求、痛點/獲益以客觀陳述之, 並於報告中另需具體描述各種資訊收集所採用之方法與相關結果。 b. 題目來源: 由團隊共同決定, 選題須從同團同學中選出一個[該學期任一修習課程/日常生活所接觸]實際場域, 作為團隊報告題目, 並一同合作進行場域問題、需求及痛點/獲益之洞察研究, 進而完成期末報告之撰寫與報告。	
◆評量方式 (您的評量方式須能測量出您所標記的素養及能力)	1. 報告 <u>50%</u> (團隊期末報告) 2. 實作產品 <u>30%</u> (每周個人實作) 3. 出席率 <u>20%</u>	(參考項目:出席、平時測驗、期中考、期末考、個人口頭報告、個人書面報告、小組報告、作業、其他…)
◆教學方法	1. 講授 15 % 2. 實作 25 % 3. 報告/討論 25 % 4. 工作坊 35 %	(參考項目:講授、討論、實作、報告、參訪、影片欣賞、個案研討、使用網路教學、翻轉教學、至職場學習、其他…)
◆課程教材	指定: 參考: 1. 系統思考: 克服盲點、面對複雜性、見樹又見林的整體思考	

Thinking in Systems: A Primer

2. 真正的問題是什麼？你想通了嗎？：解決問題之前，你該思考的6件事

Are Your Lights On? How to Figure Out What the Problem Really Is

3. 麥肯錫問題分析與解決技巧：為什麼他們問完問題，答案就跟著出現了？

問題解決のセオリー——論理的思考・分析からシナリオプランニングまで

4. Systematic Self-Observation: A Method for Researching the Hidden and Elusive Features of Everyday Social Life (Qualitative Research Methods)

5. Qualitative Research Practice: A Guide for Social Science Students and Researchers