

報告題名：

Reconnection：海洋×人文×跨世代

在地老化創新服務模式：以澎湖為例

Reconnection: Ocean X Humanity X Cross-generation

An Innovative Service Model for Aging in Penghu

作者：李舒嫻、陳昕、蔡秉諺、傅詩滄、戴宇德

系級：企業管理學系 三甲

學號：D0350699、D0350789、D0387138、D0387209、D0387465

開課老師：吳如娟

課程名稱：企業管理專題研究(一)

開課系所：企業管理學系

開課學年：105 學年度第一學期

摘要

本在地服務創新企劃以海洋文化傳承為主軸，以澎湖在地文化的傳承者——高齡族群為主要關懷對象，以海洋文化石滬的保存為傳承主要內容，了解他們「過去、現在、未來」三個階段的故事，透過故事記錄分享及交換，連結在地不同世代的族群，促進跨世代的溝通、連結、進而深耕在地文化。

以海洋文化做為素材以及媒介，透過資通訊科技(Information and Communication Technology, ICT)及社群媒體(Social Media)的應用，來推廣與傳播澎湖在地海洋文化，提出一個澎湖文化傳承與體驗的創新服務模式，永續澎湖在地的人文生活與海洋文化。

「Reconnection——海洋 X 人文 X 跨世代」作為澎湖「海洋文化傳承、服務創新、以及在地實踐」的企劃，透過服務創新及服務設計的概念，結合資通訊科技開發海洋文化體驗旅行之 APP 做為傳承工具，並以社群網絡作為推廣平台，以高齡者故事、知識為傳承基礎，年輕人作為轉化溝通之角色，讓新一代的孩童們得以承接這些長者們的智慧結晶。以記錄、轉化、傳承、反饋的服務流程深根在地，結合澎湖人文歷史、海洋文化及體驗旅遊，建構在地創新服務模式。

關鍵字：石滬、在地老化、服務設計、影像紀實、體驗經濟

Abstract

Reconnection: Ocean X Humanity X Cross-generation project focuses on marine culture stone weirs heritage and the story of the past, present and future from the seniors in Penghu. Through story sharing and exchanging, to reconnect the different generations' feeling of their homeland, to promote cross-generation communication, and then deepen the local culture in Penghu is the vision of this project.

To promote and disseminate Penghu's local marine culture through the application of information and communication technology (ICT) and social media, then to propose an innovative service model with culture experiencing and heritage; furthermore, to preserve the humanity and marine culture perpetually.

Using the concept of service innovation, the tools of service design, and the application of information and communication technology, this project has developed a marine culture experiencing APP as a culture heritage tool, and the social media as a promotional platform. Implementing the four steps service process “record, transform, inherit, feedback”, record the seniors' stories and knowledge as the heritage basic, and let the young people play the role of transforming and communicating. In order to pass down those precious culture to the new born generation, to deepen the local culture in Penghu; last but not least, to construct the innovative service model combining the humanity, the marine culture, and the experiencing tourism.

Keyword：Aging in place, Experience economic, Image documentary,
Service design, Stone weirs

目錄

摘要.....	1
Abstract.....	2
目錄.....	3
圖目錄.....	4
表目錄.....	4
一、 專題動機與目的.....	5
1. 專題背景.....	5
2. 專題動機.....	6
3. 專題目的.....	6
4. 專題流程.....	7
二、 文獻回顧.....	9
1. 在地老化.....	9
2. 海洋與石滬文化.....	11
3. 人文體驗旅行.....	12
4. 設計思考、服務設計、社會設計.....	13
三、 專題方法.....	16
1. 專題架構.....	16
2. 服務需求分析與價值.....	17
3. 設計思考與規劃.....	18
4. 服務情境模擬.....	28
5. 技術平台、資源需求.....	30
6. 服務成本與獲利模式.....	31
四、 專題發現與服務推動計劃.....	34
1. 服務實作方式.....	34
2. 服務流程.....	36
3. 服務創新流程.....	36
4. 服務系統.....	36
5. 團隊工作分工與規劃.....	36
五、 專題結論.....	37
參考文獻.....	39
附錄一：專題心得.....	44

圖目錄

圖 1 Reconnection 計畫概念示意圖.....	5
圖 2 專題流程圖.....	8
圖 3 專題架構圖.....	16
圖 4 利害關係人圖.....	17
圖 5 同理心地圖.....	18
圖 6 一般用戶 Reconnection 粉絲專頁頁面.....	21
圖 7 管理員 Reconnection 粉絲專頁頁面.....	21
圖 8 Reconnection 前導片.....	22
圖 9 系統開發工具與技術架構概念.....	24
圖 10 APP 初始登入畫面.....	25
圖 11 石滬地圖.....	25
圖 12 點擊進入.....	25
圖 13 規劃前往.....	26
圖 14 上傳石滬相片.....	26
圖 15 我的石滬地圖.....	26
圖 16 潮海人 APP 系統介紹影片連結.....	26
圖 17 潮海人 APP 服務藍圖.....	29
圖 18 Reconnection 服務需求對象預估.....	32
圖 19 影像故事記錄服務流程.....	34
圖 20 影像故事記錄實作.....	35
圖 21 甘特圖.....	36

表目錄

表 1 各層面需求解決方案.....	20
表 2 潮海人 APP 系統功能.....	25
表 3 Reconnection 服務成本項目.....	31
表 4 Reconnection 商業模式.....	33

一、 專題動機與目的

1. 專題背景

在 PK103 團隊成立之初，我們原先的主要客群是想要為校園附近之高齡者做一個在地老化的服務模式，在採訪校園附近的長者們蒐集資料後，我們發現，在長者們的需求中，他們想要的是一個適合他們且在他們熟悉的環境中享受晚年的生活起居，但在採訪的對象中，資料蒐集的範圍逐漸擴大，進而讓我們思考、體認到，不只是校園周遭的長者們，我們更應該先從自身家中的長輩去作在地老化的開始，也從中為自己的父母甚至到自己的在地老化生活發想一個自己也願意使用的服務模式。

因此，我們將此企劃命名為「Reconnection」，意思是以我們作為不同世代的溝通橋樑，讓年輕世代與銀髮世代的手能夠再次牽起，並在其中讓年輕人了解長輩們的記憶、故事、生活是什麼模樣，也讓長者們可以用不同方式來了解年輕世代的想法。



圖 1 Reconnection 計畫概念示意圖 (資料來源：本專題整理)

與澎湖的連結，源自於團隊成立後的第一個暑假，我們跟隨著指導老師的腳步來到了座落於台灣海峽間的美麗菊島——澎湖，一個四面環海的島嶼城市，擁有多樣化潮間帶海域，不但給予了島嶼生命力也賦予島上的居民們豐富的海洋資源，亦造就澎湖獨特的生活型態。除了海洋文化之外，澎湖亦保有其特殊的玄武岩地質、石滬、抱墩、咾咕石屋等等，都是居民們與大自然和平共存下的文化智慧結晶，更是澎湖最為珍貴的資產。PK103 團隊針對澎湖在地，以 Reconnection 的核心概念做發想的在地創新服務模式，蘊含著澎湖當地人文歷史海洋文化，並結合體驗行銷，以別於一般的方式去守護澎湖在地文化，並讓澎湖能夠更加地

被大眾認識，進而延續、傳承長者們的智慧及文化價值予年輕世代。

2. 專題動機

在澎湖進行尋訪的八天時間內，我們採訪了四組當地長輩，與他們聊聊人生的三個階段：過去、現在、未來，並分別針對二戰背景下的生活故事、馬公市區人文地景的今昔對比、石滬海洋文化的建造、修護及興衰等等做更詳盡的詢問。在訪談的過程中，看著長輩們聊起過去的故事，述說他們經歷過的歷史，好像又重新翻過一遍歷史課本，去了解在他們那個年代是怎麼過生活，跟現在比較起來又有何不同。而相比之下，我們現在的生活又是何等幸福，科技帶動社會轉換的速度，卻也帶走了傳統技藝的流傳，年輕人為了生活漸漸離開島嶼到現代都市求職。而每到最後再問問這些長輩們，對於未來的生活、對於澎湖的年輕人有什麼樣的期許時，他們眼中的光芒，早已不像聊起過往的那般燦爛，更多的是一絲絲無奈和感慨。

在這些問與答中，我們利用影像紀錄收集了他們的記憶，收集了他們的故事，有的是一些年輕時候的夢想，也有的是從他的長輩那一代流傳下來的記憶。但是這些故事，有很多都是我們現代社會鮮為人知的，甚至有的已經不在。而這些如此珍貴的記憶，事實上也隨著爺爺奶奶們的衰老漸漸消逝。

而做為橋樑，我們肩負著傳承的使命，在這個已經遠遠脫離過去的年代，書本裡、文字間、泛黃的照片中述說故事，都不抵一個親生經歷過的人，坐在你面前侃侃而談，就讓我們用我們的方式將他們親身體會的生命故事傳遞出去。

3. 專題目的

本在地服務創新企劃以澎湖在地居民為主要服務對象，尤其以高齡者的關懷與知識傳承為主要訴求，並以海洋文化為情感傳遞的內容，經過以影像紀錄之採訪，了解他們「過去、現在、未來」三個階段的故事，藉由「交換故事」的概念，讓故事的傳遞並非單一方向，我們也希望年輕族群可以回饋他們的想法，讓故事的傳遞變成雙向的分享。

透過資通訊科技(Information and Communication Technology, ICT)及社群媒體網絡的應用，縮短長者們與年輕世代的距離，同時，也讓年輕族群去關心自己身邊的人，以交換故事及分享概念的串連，增加不同世代間的互動，並連結起同樣對於這座島嶼的情感，讓澎湖在地的人

文、歷史、海洋文化等等，得以有傳承的平台及媒介，也讓世界上各角落有興趣於石滬文化或澎湖在地生活的人，可以以不同於以往單向資訊檢索的方式，來更深度地體驗、認識澎湖在地文化，更能凝聚所有對於澎湖人文歷史、海洋文化有著深厚感情的人，一同來為文化傳承盡一分心力，讓澎湖不再只是外人眼中以自然美景行銷的觀光勝地，而是一個具有人文溫度、蘊藏豐富內涵，值得我們深度去探索遊歷的特色島嶼。

4. 專題流程

本專題流程包括確立專題目的、文獻回顧、服務需求分析與服務設計規劃、提出結論與建議等項目，分述如下。專題流程圖如圖所示。

(1) 確立專題目的與範圍：

本專題由專題背景及動機，確立以我們作為不同世代的溝通橋樑，讓年輕世代與銀髮世代的手能夠再次牽起，並在其中讓年輕人了解長輩們的記憶、故事、生活是什麼模樣，也讓長者們可以用不同方式來了解年輕世代的想法。

(2) 文獻回顧：

針對專題主題，蒐整包含在地老化、人文、海洋文化具相關性之能見度等文獻進行研討，希冀使本專題更臻完善。

(3) 服務需求分析與服務設計規劃：

本專題利用市場與使用者需求分析、技術平台資源需求評估、服務成本與獲利模式，藉以進行設計思考、繪製服務藍圖之服務設計規劃。

(4) 服務計畫實踐：

歸納總結本專題之服務需求分析結果、服務設計規劃，進行實作、創新服務流程、服務系統、預期效益之推動計畫。

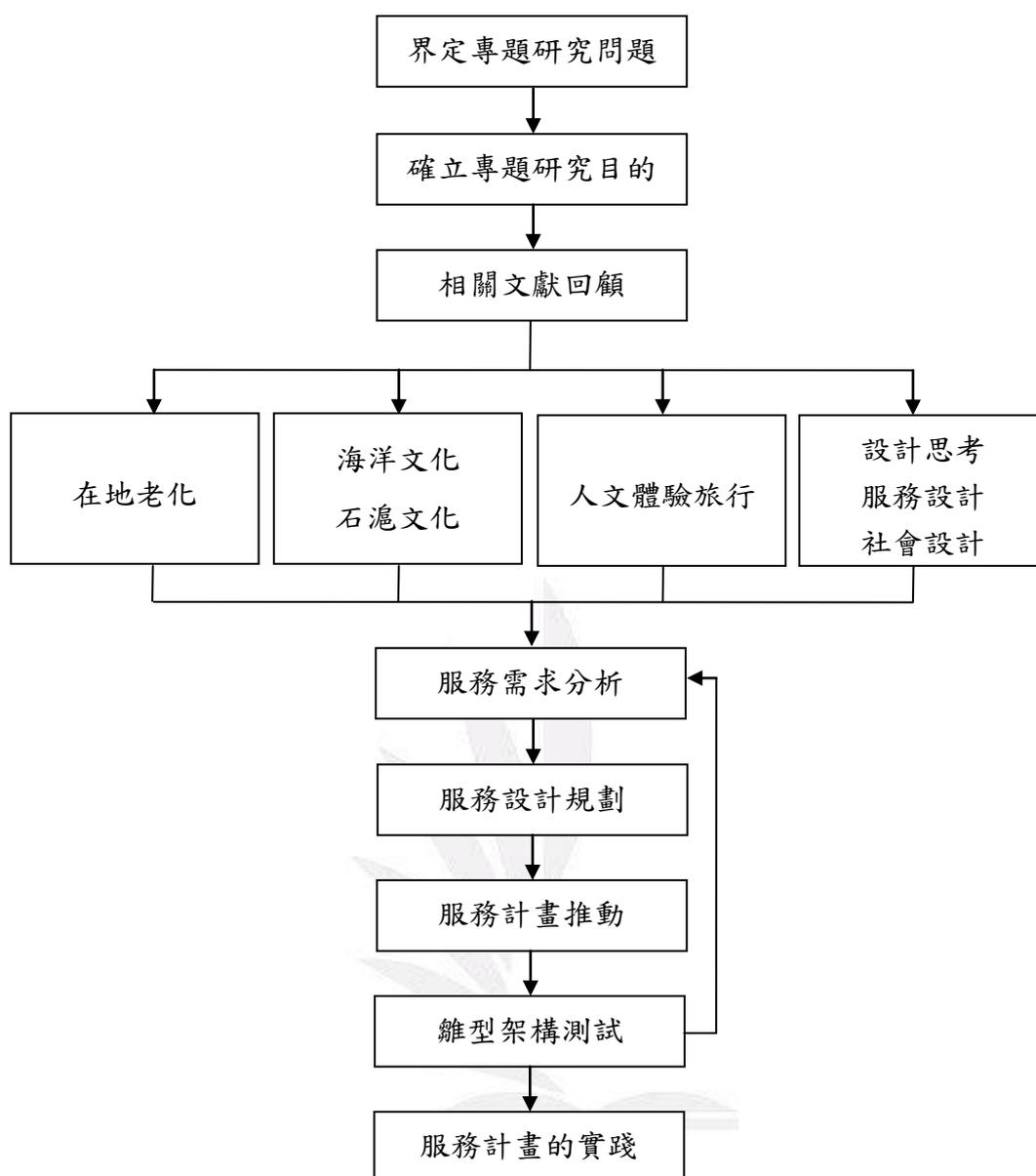


圖 2 專題流程圖 (資料來源：本專題整理)

二、 文獻回顧

1. 在地老化 (Aging in place)

經由採訪調查蒐集資料後，我們在長者們的需求中，發現他們想要的是
一個適合他們且在他們熟悉的環境中享受晚年的生活起居。

根據內政部調查，有高達六成的長者，認為最理想的居住方式是與子女
同住；願意去住安養機構者不到 2%。根據經濟建設委員會預估，台灣將於
2017 年邁入「高齡社會」(Aged society)，及 65 歲以上人口比率超過 14%。

讓長者在家中養老，不但合乎人性，更早在 1960 年代，歐美先進國家
如挪威、丹麥、芬蘭的住宅政策強調「原居住宅」的在地老化；瑞典、澳中
的「老人住宅」則強調可「在宅臨終」；而亞洲區的日本透過世代住宅的概
念，採三代同堂居住概念而運用世代輪替來達到「在地老化」。

讓長者住在安養院，他們的自尊受到環境的約束，也失去了他們應有的
自主權，因此「在地老化」強調長者應該留在熟悉的環境生活。這十年來，
台灣各地的社區發展協會、村里長也跟著設立許多長者關懷據點，聚集熱心
居民擔任的志工，鼓勵長者參加社區康樂活動，讓沒有親人相伴或是渴望家
庭生活的長者，能夠在全台 1852 個關懷據點找到他們第二個家，更是維繫
台灣銀髮族情感的最佳網絡，打造樂齡生活，讓在地老化更快樂(黃漢華，
2014)。

吳淑瓊、莊坤洋(2001)表示從國際經驗中可得知，世界主要國家的老人
照護政策，均以在地老化(Aging in place)為最高指導原則，認為老人應在其
生活的社區中自然老化，維持老人自主、自尊、隱私的生活品質。老人長期
照護政策應以「在地老化」作為全面的目標做發展，其中需要努力的方向有：
(一)評估地區長期照護需求，設定發展之目標；(二)發展多元性的「在地」
服務，將服務擴及當地居民；(三)利用連結資源，構出社區照護網路，提升
服務之成本效益；(四)以發展居家式照顧資源為主，機構式照顧資源為輔的
優先順序，以降低對機構是照顧的依賴；(五)建構財務制度，支持以社區為
主之長照體系的發展。

詹火生、林青璇(2002)則表示國內多數學者依照 OECD 國家的經驗構想
並且提出「在地老化」為我國長照政策發展之目標，以避免世界主要工業化
國家大量發展機構服務所導致過度機構化之缺點，降低照護成本，讓有照護
需求的民眾能延長留在家庭與社區中的時間，保有尊嚴而獨立自主的生活。

從國際間的發展經驗到我們在地訪問後所得知老年民眾所需求，皆顯示
出我國推展在地老化政策的必要性，從民國 93 年 2 月 13 日奉行政院修正核
定之社會福利政策綱領訂定原則之一，即明訂「落實在地服務」，強調兒少、
身障及老人均以在家庭中受到照顧與保護為優先原則，機構式的照顧乃是考
量上述人口群的最佳利益之下的補救措施；各項服務之提供應以在地化、社
區化、人性化、切合被服務者之個別需求為原則。政府與民間應該共同積極
維護老人自尊與自主，塑造友善老人之在地生活環境；以居家式服務和社區

是服務作為照顧老人及身心障礙者的主要方式，再輔以機構式服務。(一)增訂照顧服務的原則，以全人照顧、在地老化、多元連續服務為規劃辦理原則。(二)充實居家式服務措施，政府與民間資源結合提供醫護、復健、照護、家務、關懷訪視、送餐、緊急救援、住家環境改善等居家式服務。(三)增訂社區式服務措施，增強家庭照護老人意願與能力，政府與民間結合資源提供保健、醫護、復健、輔具、心理諮商、日間照護、餐飲、教育、法律、交通、退休準備、休閒、資訊提供及轉介等社區式服務。

而行政院於 2016 年推動「長期照顧十年計畫 2.0(106 年-115 年)」，以建立優質、平價、普及的長照服務體系，發揮社區主義精神，讓需要長期照護的國民可以獲得基本的服務，民眾能夠在自身熟悉的環境安享晚年生活，並且提供從支持家庭、居家、社區到機構式照護的多元連續服務，普及照顧服務體系，建立關懷社區，能提升具長照需求者與照顧者之生活品質，進而減輕一些家庭在於醫療照護等負擔。

擁有初級預防功能：預防保健、活力老化、減緩失能，同時保障長者健康保健之福祉，並且提升長者生活品質。銜接提供多目標社區式支持服務，到在宅臨終安寧照顧，減輕家屬照顧壓力，減少長期照護負擔（行政院，2016）。

陳燕楨（2005）認為讓長者能在自身熟悉的社區環境中安享晚年生活，從中被照護、被支持，其對生活會更加擁有安全感與穩定感，同時亦有助於長者的生理健康。以及「原居養老（aging in place）」照顧理念的趨勢，考量到照護財務成本，高齡化先進國家長期照顧資源的發展切以發展居家式照顧資源為主，機構式照顧資源為輔的優先順序（高淑芬、陳惠姿，2005）。

副總統陳建仁表示，長照最重要的是要在地老化、活躍老化，讓所有長者在家鄉到醫院、親友、志工的照顧，以社區為基礎，讓社區民眾可以利用孩子到校園上課的時間，到長照中心幫忙，將社區中的醫師、藥師、護理師，也能夠整合到社區為基礎的健康照護中心。並以芬蘭的長照措施為例，指出芬蘭長照的精神，正是「活躍老化」，以促進長者的健康及預防疾病為目的，不時讓長者生病後才送進醫院。以及強調，長照目的就是要使每個人都能夠有生理、心理的健康平安與喜樂（自由時報，2016）。因此，我們了解到政府所推行之長照計畫也是由「在地老化」為主軸，在地老化亦是現代社會長期照護體系的趨勢。

在長照體系中，也包括了「心靈照護」。而 Reconnection 中，我們以實地探訪並影像紀實的方式，構成在地老化之心靈照護中的第一步。以常用於老人與癌症病人之懷舊療法，有計畫的幫助病人透過回憶找到人生價值與意義（蒙光俊，2007；陳淑華、張曉雲、謝秀芳，2012），促進老人的社會參與和人際溝通，「透過回憶過去對自己具有特殊意義的生活經驗的心智過程，包含事件、感覺與想法等，以增進案主對現況之適應。」不僅促進老人的社會參與和人際溝通，更能帶來生活的舒適感（高純潔、林麗嬋，2002；趙淑員、陳曉容、吳秋燕、劉杏元，2004）。在我們採訪長者之生命故事的同時，透過懷舊治療與人生回顧等老年人照護之護理活動，維持長者身心健

康及生活品質，同時增進其社會化、舒適感、愉悅感、促進溝通技巧、促進自信心、改善人際關係及得到資料(吳麗芬，2001)。

2. 海洋與石滬文化

「海洋文化」是隨著人類海洋活動的能力，像是利用船航海、捕魚、探險、戰爭...等等所形成。它是可流動的、開放性的、多元性的、包涵性的，但須以外來文化加以發展為前提。到十五、十六世紀後，隨著新航路的開拓，使海上貿易更加頻繁，並推動各國立憲、獨立與民主政治的發展，顯示海洋文化也包括了自由經濟、國際貿易、海權思想、民主政治與多元文化(莊萬壽，2007)。這也影響著地方歷史、文化的發展，而形成不同地方獨有的特色與生活方式。

澎湖為台灣的離島，位在台灣海峽上，是由 90 座島嶼組成，亦是一個離島縣(澎湖國家風景區管理處，2015)，其四面環海，有黑海支流經過，擁有豐富的海洋資源與其獨特的生活方式，其居民多以漁業為生。

其中石滬為當地因海洋環境與漁民的撈魚經驗所形成的捕魚方式(林文鎮，2013)。石滬是一種古老性的捕魚撈魚活動，最早出現於新石器時代(陳憲明，1996)，。全球擁有石滬的文化分布於日本、韓國、臺灣、中國、菲律賓、泰國、越南、印尼、柬埔寨、印度、斯里蘭卡、太平洋諸島、夏威夷、澳洲、紐西蘭、英國、美國、加拿大與非洲地區，而澎湖的石滬密度可為全球之高，約擁有 600 口以上的石滬(文化部文化資產局，2013)。

石滬為澎湖人與大海相依存的捕魚方法，而澎湖的石滬推估已有 250 年的歷史，而其就像是小型的公司一樣，需要有人投資、合股、擬定契約等，林文鎮(2013)在澎湖吉貝嶼的地方知識與石滬漁業中詳述了石滬中所蘊含的公司概念，通常先由一位發起人來出面邀約一些親友合夥認股，這些合夥人可以自行決定要認幾股，也可以找幾個人以共同持分的方式去合認一股。股份數多寡是依照石滬規模及建造工程的難易而定，少則 3 到 4 股，多則 10 幾、20 股，大多數的石滬都在 4 到 8 股之間。合夥人確定之後，就由發起人招集大家來商議石滬修造的細節及合夥人的權利和義務，並且把議定的內容以文字記錄在一本俗稱為「滬簿」的備忘錄上，再準備動工修造。發起人在石滬竣工之後大多改稱為「代表者」，繼續代表那口石滬的股東組織(俗稱「大公」)來維持石滬的運作。此後股東們的巡滬權(捕魚權)就由各石滬的「大公」透過抽籤(由代表者招集)來分配，但往往實際的執行方式各地不同石滬都可能有各自的做法。抽籤的方式是每年的農曆七月底，代表者就會招集全體股東來抽籤，以排定下一年的巡滬次序(8月初1日起適用)，通常是每天由一位股東獨享當天的巡滬權，被稱為當天的「滬主」，而每日潮汐有 2 漲 2 退，可巡滬時間為退潮期間，若輪到巡滬的當日，退潮時間在

晚上，等於當天僅有一次捕魚的機會。

石滬型態及構造的演變，也是考據上相當重要的一環。石滬的型態可簡單分成無滬房及有滬房這兩種型態，知名七美雙心石滬兩個心型狀的部分即為其內滬房及外滬房，而在石滬的修造上，會依照地形、洋流、魚勢(魚的動態路徑)的整體情況來進行修造。修造石滬有其一定的程序及工法在，雖然每日海水有 2 漲 2 退的循環，但只有白天退潮時間才能下水堆砌石滬，且每次工作時間最多也只有四小時左右，堆石滬的石頭，也需要借助海水的浮力從岸邊岩礁上運至外海施作點，因此石滬的堆砌，需要耗費大量的時間及人力才能完成。然而，這些修造工法，正因著耆老們的凋零與潮汐的漲退，漸漸帶走這項重要的海洋文化遺產，目前僅有吉貝石滬保護隊的 7 位高齡師傅，致力於修復石滬的工程，但石滬修造工法若無儘速傳承及記錄，石滬文化中蘊含著早期與海洋互利共生的經濟內涵，將隨時間流逝逐漸淡忘，石滬更代表著當地社群文化的發展，為澎湖社區總體營造的先河(林文鎮，2005)，但其相關的建築、人文、產業、信仰等文化資產也正在流逝當中(林文鎮，2005、洪國雄，2005、林澤民等，2005、于錫亮，2005)。

隨著環境時代的變遷，澎湖當地的人口老化、外移(陳俊仲，2010)，年輕人到外地工作，迫使澎湖的珍貴海洋文化資產、石滬的捕魚方式，延續與傳承變得更加不易。為使澎湖的在地文化與資產能夠永續發展，本專題以 Reconnection 為題，透過資訊平台、資通訊科技等，以石滬為當中的橋樑，將跨世代連結，創造新的商業模式，讓許多年輕人願意回到澎湖就業與發展，並與當地長者有更多的連結，觀光旅客也能對當地的石滬文化能夠更加的認識。透過這些方式，使人們能夠主動參與在其中，達到永續性的意涵與發展(於幼華等，1999)。

3. 人文體驗旅行

劉正輝(2008)認為，居民應被視為當地文化資產的守護者，然而，如果沒辦法同時提升居民的生活品質、促進年輕人口的回流，將會難以建構、落實文化資產的保護與在地的支持系統，因此，文化資產不該停留於單純的保護思維，更必須積極透過文化及自然價值的再現及活化，建構地域振興之嶄新活力及能量。

以現代觀光發展的視角來看，過去傳統的大眾觀光雖然創造了相當規模的經濟成果，但是觀光客與地主間的關係僅止於非常淺薄的接觸交流，這樣的觀光模式不但帶來了許多環境問題，甚至在地的發展也沒有辦法因此獲得提升(高孟瑋、蔡仁惠，2007)。

隨著全球掀起體驗經濟與創意經濟的風潮，樂活、有機的生活觀也逐漸興起，原有的跟團及走馬看花式的速食行程已無法滿足現代人的旅遊模式，

人們開始對於在地、深度的多元旅遊型態產生另一波的新生活意識，透過青年創意加值，創造地方產業新風貌，並以人的需求為出發，建構一套完整的體驗服務（蔡威德），藉此深化「澎湖」核心價值，並創造新的定位（李君如、陳品孜，2010）。

吳忠宏，黃宗成，&洪常明.(2005)也經由因素分析後得到「欣賞資源與深度體驗」、「居民主導與利益回饋」與「持續就業與增加收入」等五個生態旅遊知覺構面及「積極參與生態旅遊」、「認同未來發展潛力」、「改善居民生活品質」與「改變旅遊發展模式」等五個發展生態旅遊態度構面，這也顯示人文體驗旅行為未來的旅遊發展趨勢。

由消費行為的角度來看，Pine II & Gilmore(1999)認為體驗是一種創造難忘經驗的活動，因為消費是一種過程，當過程結束之後，體驗的記憶將恆久存在，而人文旅遊就是要向旅人提供一種離開慣常居住地的新鮮經歷。（王興斌，2000）所以我們應該要以創意整合生活產業的「核心知識」，並提供「深度體驗」與「高質美感」的創新旅遊生活模式（林榮泰，2011；江義平、李怡璇、江亦瑄，2008）。

「Reconnection——海洋 X 人文 X 跨世代」企劃，是一個結合在地老化、資通訊科技與服務設計概念的創新服務模式，希望能將澎湖在地且最具特色的海洋文化做轉換，重新定位石滬的經濟意義與價值，發展深度的人文體驗旅行。

4. 設計思考、服務設計、社會設計

IDEO 設計公司 CEO Tim Brown 在 2008 年 6 月的 HBR(哈佛商業評論)談論「設計思考 Design Thinking」時說道：「設計思考是一種創新方法，而此創新方法的源頭，不是科技的進步，而是回歸到以人為中心的思考，考慮人的需求、行為，也考量科技或商業的可行性。」(Tom Kelley，2008)。

服務設計是需要一個創新的設計方法與工具，用來共創整合無形的服務與有形的產品價值(Mager,2004)。而設計內部開發的研究過程有四個階段(4D)：探索(Discover)、定義(Define)、發展(Develop)、實行(Deliver)，(蘇秀婷、黃世輝，2013)。未來的服務設計師將會朝「科技的詮釋者(insight)，人性的引領者(observation)，感性的創造者與品味的營造者(empathy)」，經由「人性設計」，營造一個人性化的模式與環境的思考方向進行發展。

就文化創意產業的設計思考而言，「文化」是一種生活型態，「設計」是一種生活品味，「創意」是經由感動的一種認同，「產業」則是實現文化設計創意的媒介、手段或方法。(Brown T，2010)文化可以創造價值，也可以產生情感的連結與認同。Dr. Rolf Jensen 提出了「購買感情」的說法(Jensen R，1999)，意指當人們花錢購買商品時，其實是在其過程中尋找故事、友情、關懷、生活方式和品行(馮久玲，2002)。透過設計手段使商品成為文化傳遞

的媒介，經過設計的商品，除了包含在使用上的功能外，同時也能滿足消費者在情感、美學、社交上的需求，(R.Moalosi, V.Popovic, and A.Hickling-Hudson.)讓商品不只具備販售時所產生的經濟價值，在文化的意涵賦予其中的同時，加值故事、情感等元素，提升文化認同、情感鏈結的附加無形價值(張岑瑤、莊鈺如，2011)，並透過數位典藏資料庫的建立，讓原有的文物圖像檔案可以藉由授權，應用於文化加值產品與文化創意產業上(項潔、陳雪華、陳昭珍、郭筑盈，2005)。

近年設計界開始反思設計的意義，設計師們開始思考將設計當成解決問題的工具，並透過創新的設計思維，來解決大眾、社會或城市所面臨的問題，並發揮實質的影響力(鄭仔晴，2016)。

社會設計(Social Design)的理念來自於1971年出版的著作《為真實世界設計：人類生態與社會變遷》(Design For The Real World: Human Ecology And Social Change)，在書中作者指出，以往設計師較為偏重消費者短淺的慾望需求，卻反而忽略了人們真正需要的其他價值，他對設計師們賦予新的社會責任，也就是當他們在啟動設計之前，應該要清楚自己「為什麼」而做，且必須擁有自己的社會及道德判斷標準，換句話說就是要反思這樣的設計對於大眾或是社會能不能產生正面的益處(JACKSON.F, 1993)。

Margolin 與 Margolin (2002) 提出「社會模式」，主要目標是為社會邊緣、受到低度關注的民眾需要而設計。《為真實世界設計：人類生態與社會變遷》(Design For The Real World: Human Ecology And Social Change) 對於設計師的設計對象，作者也提及應該要從過往的 10% 少數金字塔頂端的消費者，轉為為 90% 大眾做設計(JACKSON.F, 1993)，並從以「物件」為出發點的思考模式，轉向以「人」和「生活型態」為主軸，並讓設計的觸角延伸、擴展到環保、教育、人文關懷等更多元的議題，同時期望設計師們能負起相對的社會責任(張維仁，2016)。

設計作為產品的附加價值被認為是提升競爭力的良藥，而設計作為改變社會的力量則鮮少被重視(游萬來、楊敏英、李盈盈，2014)。在今年七月份的動腦雜誌內文也提及到(張維仁，2016):「2016 臺北世界設計之都計畫將社會設計，視為台灣重要的設計課題。」而世界設計之都計畫(World Design Capital, 簡稱 WDC) 是國際工業設計社團協會(International Council of Societies of Industrial Design, 簡稱 Icsid) 自 2005 年所發起的 2 年 1 度的國際性大型設計活動，其活動的主要目的是為了要強化設計做為城市經濟發展的工具，並透過推廣設計來達到提升市民生活水準的效果，同時呈展設計對於社會、文化、經濟與生活環境的重要性(吳靜宜，2016)。

社會設計偏向社會福利，或可以說成是為了表達某種訴求的社會運動，當我們運用社會設計來作為民眾關懷社會議題的工具，利用設計把問題變成機會，讓產品更具有環保且貼近大眾需求，同時也能解決社會潛

在的問題，將有機會成為具潛力的商業模式，並成為新的設計方向（張維仁，2016）。

陳東升（2013）認為社會設計翻轉了傳統設計專業的思考角度，由於社會設計解決的是系統的問題，而非單一的物件，所以設計師們要先描繪出問題的架構、使問題的內涵豐富化，並加重關注人們的想法、感受，以及人與人、人與物之間的關係，而不是將問題簡化或視為理所當然。其過程應該要強調「民眾參與」，不論是哪種創新的設計都需要通過使用者的接受才能順利執行，實施時更需仰賴使用者的積極投入，而使用者對於解決方案的承諾來自於清楚且信任解決方案的內涵和發展過程，社會設計不只是設計商品、口號或理論，而是具有持續推動城市翻轉、有機成長的巨大動能（臺北市政府文化局，2015，頁 2）。

社會設計還被賦予改變市民意識和凝聚社會意識的可能性，對於當地的文化保存及經濟有著極為顯著的未來發展潛力。這樣的理念也使設計師對於自己所屬社群／區的議題注入更多的關心，當設計師和社區的結合，透過設計師特有的思考模式發展出適合當地的創新解決策略，以期擴展地方層級的社會改造運動。Cipolla 和 Bartholo（2014）也認為「有社會責任的設計」（SRD）乃從設計者的生活脈絡中開始，透過與生活在同一脈絡中的人們建立對話關係，來改變現況。

本「Reconnection——海洋 X 人文 X 跨世代」企劃運用服務設計流程:Empathize(發揮同理心)、Define(需求定義)、Ideate(創意動腦)、Prototype(製作原型)、Test(反覆測試)來作為設計思考與規劃的方法(Tom Kelley, 2002)。

三、 專題方法

1. 專題架構

本專題係以質性研究法、設計思考、服務設計為主要研究方法，透過田野調查及訪談法，作為本專題資料蒐集之依據。

採用設計思考之流程操作步驟為主體專題架構，從文獻整理、規劃訪談、執行訪談、訪談紀錄及需求分析，進行使用者研究，並以觀察法及同理心地圖了解使用者體驗，再進一步以概念發想、情境模擬、原型製作，並規劃服務藍圖，完成服務設計之流程步驟，再進一步考量收益及成本項目，發展出可行之商業模式。

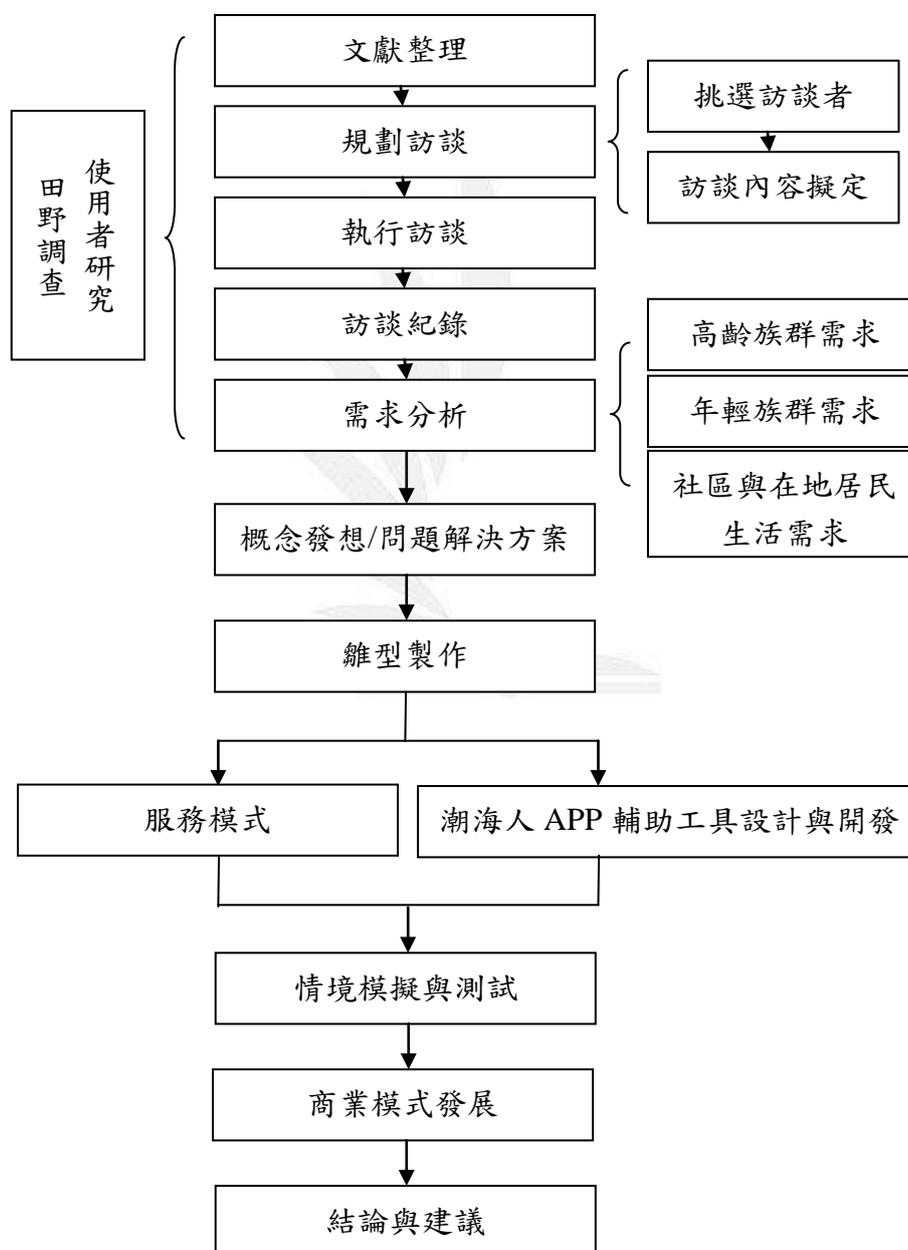


圖 3 專題架構圖（資料來源：本專題整理）

2. 服務需求分析與價值

使用者需求，可分為兩大部分：高齡者與年輕族群，以及市場需求，以下進行探討與分析。

A. 高齡者的需求

- (1) 想要分享過去澎湖的故事。
- (2) 想要分享現在高齡者生活一些優點以及仍需改進的地方。
- (3) 想知道現在年輕人對澎湖的看法，卻不知道從哪裡得知。
- (4) 想要一個管道可以讓他們說出對未來生活的期許。

B. 年輕族群的需求

- (1) 對於澎湖過去的歷史故事有所好奇。
- (2) 想要和長輩們分享年輕族群的生活。
- (3) 想了解長輩們對現代年輕人的願景。
- (4) 想擁有深度體驗澎湖海洋文化的旅行。

C. 社區、社會議題需求

- (1) 澎湖海洋文化、在地文化的推廣。
- (2) 提高老年族群和年輕族群的互動。
- (3) 想要以新的角度認識澎湖的旅遊族群。
- (4) 輔導社區產業發展，營造社區永續經營。
- (5) 發掘社區自我特色。
- (6) 規劃多樣旅遊路線，增加多元就業機會。
- (7) 鼓勵村里在地產業加值及行銷。
- (8) 加強在地文化保存及增加就業機會。

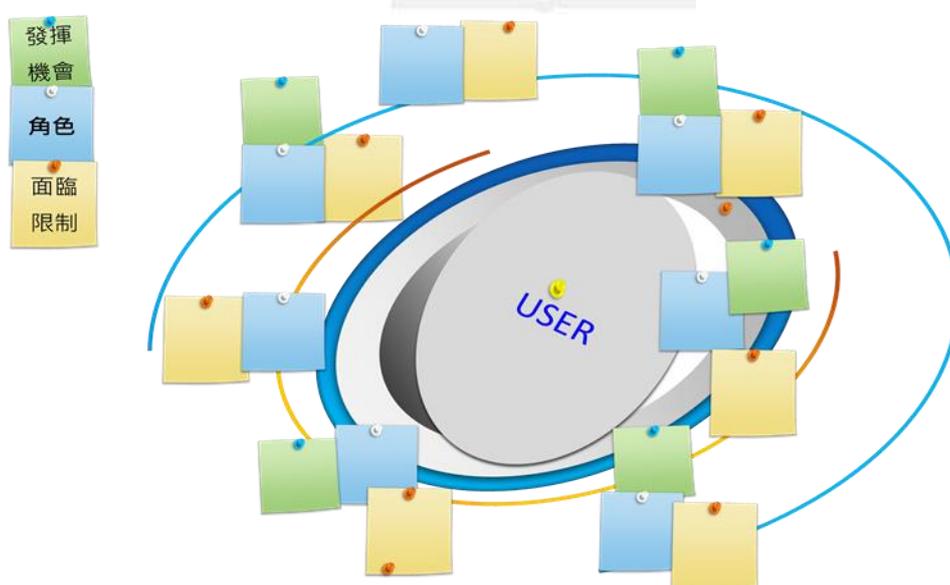


圖 4 利害關係人圖 (資料來源：本專題整理)

3. 設計思考與規劃

IDEO 設計公司總裁提姆·布朗曾在《哈佛商業評論》定義：「設計思考是以人為本的設計精神與方法，考慮人的需求、行為，也考量科技或商業的可行性。」

(1) Empathize(發揮同理心):

首先我們要先向使用者學習(learn from people)，在今年四月份，我們組員參加了學校新辦的跨領域設計學院的「兩代電力公司，不同世代的共鳴」課程，讓我們更深入地接觸到「在地老化」這個議題，並且在暑假期間跟隨老師一同到澎湖體驗當地海洋文化，我們從主動與長者們談話開始，了解他們的生長經歷及日常生活，聽他們分享記憶、故事、文化、甚至是挫折，在這個過程中我們發現，除了普遍樂觀的長者外，也有少部分非常熱情、積極的長者與過於害羞、覺得自己年紀已長、行動不便，甚至是因為其他因素顯得感慨、無奈的消極長者，但訪談的結果卻也讓我們發現，不論是處於普通中間值的大眾長者，或是分散兩邊屬於極端少數的長者，都有著相同的需求與面臨的問題，運用同理心地圖，我們進一步的將需求定義出來。

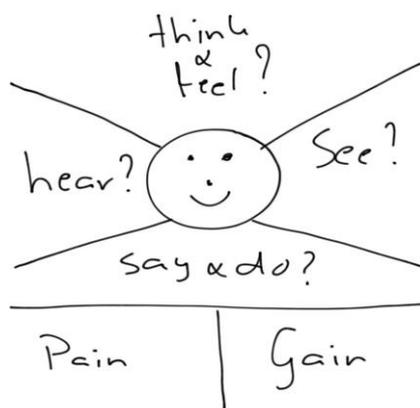


圖 5 同理心地圖（資料來源：本專題整理）

(2) Define(需求定義及分析):

我們將訪談者的資料作整理並從中觀察尋找脈絡(find patterns)，運用同理心地圖找出受訪者的痛點，再利用以資訊為基礎的直覺，找尋通往機會的脈絡，並將這些訪談者的需求分成三個層面做歸納:人文/心理/海洋文化

- A. 坐在家門口路旁乘涼的中央里劉奶奶說，先生在她 70 歲的時候離開了她，兒女也因工作關係長期居住在台灣，只有節日或是休假才能回來，面對澎湖年輕人口外流的問題，劉奶奶感慨雖然不捨卻也是沒有辦法的事。→**心理**

- B. 住在吉貝島的柯董看起來充滿朝氣，一聽到我們對於石滬文化有興趣，立刻拿出膠鞋，提議要帶我們到石滬去實際體驗，走在石滬上並沒有想像中容易，經過雨水的滋潤，石滬變得更加濕潤難行，但柯董卻還是身手矯健地自在走動，為我們解說石滬的類型及滬主的制度，也要我們嘗試修護損壞的石滬，在整個石滬體驗的過程中，柯董顯得十分興奮與著急，除了對石滬文化的熱情與活力外，柯董那份擔憂海洋文化流失，及對年輕人能傳承石滬修補技術的期望其實顯而易見。→**海洋文化**
- C. 和一群老朋友聚集在觀音亭外泡茶的張爺爺好像有很多關於石滬文化或是澎湖在地的故事想要分享，在訪談的過程中，他滔滔不絕地對我們說了很多以前的歷史，看起來非常活耀只是缺乏了抒發的管道，張爺爺還帶我們到家裡作客，並指著電腦螢幕裡各式各樣的整理資料，對於澎湖，他懷有特別的情懷及不同視角的看法。→**人文/海洋文化**
- D. 站在廣場，高齡 86 歲的陳爺爺及胡爺爺說著參雜日語的國語，為我們示範日治時期所學的旗語，並提到幼小求學時的種種艱辛及當時代轉變下帶給他們的無奈，澎湖地處戰略要地，擁有非常豐富精采的過往等我們去挖掘，透過收音耳機我們能清楚地聽見述說故事時，陳爺爺語氣中微弱地顫抖，當我們問到陳爺爺對於目前生活的看法，他露出淺淺的笑容卻也不時透露出勉強，對於澎湖這片海洋，他說他想要守護卻不知從何做起，面對在地年輕人口外流、產業發展停滯的問題，陳爺爺默默嘆了口氣，也不願再多說什麼。→**人文**

(3) Ideate(創意動腦):

透過設計原理(design principles)，我們將回應彼此連結，從中找到長者們不同的需求，而這些元素將帶領我們朝正確的概念前進。

我們將這些訪談者的需求分成三個層面做歸納:海洋文化/人文/心理並想出相對應的解決方法。

表 1 各層面需求解決方案

心理		
缺乏抒發管道	年輕人口外流的問題	欲知道年輕人對於澎湖的看法
✓ Facebook 粉絲專頁 (交換故事活動)	✓ Facebook 粉絲專頁 (交換故事活動)	✓ Facebook 粉絲專頁(交換故事活動)
✓ YouTube 頻道	✓ YouTube 頻道	✓ YouTube 頻道
✓ 影像故事記錄服務	✓ 潮海人 App	
海洋文化		
石滬傳承	石滬保護	石滬體驗
✓ Facebook 粉絲專頁 (交換故事活動)	✓ 潮海人 App	✓ 潮海人 App
✓ YouTube 頻道	✓ Facebook 粉絲專頁 (交換故事活動)	
✓ 影像故事記錄服務	✓ YouTube 頻道	
✓ 潮海人 App		
人文		
戰事紀錄	在地軼事	長輩記憶保存
✓ Facebook 粉絲專頁 (交換故事活動)	✓ Facebook 粉絲專頁 (交換故事活動)	✓ Facebook 粉絲專頁(交換故事活動)
✓ YouTube 頻道	✓ YouTube 頻道	✓ YouTube 頻道
✓ 影像故事記錄服務	✓ 影像故事記錄服務	✓ 影像故事記錄服務

(資料來源：本專題整理)

(4) Prototype(服務設計雛型與輔助工具設計開發):

本在地服務創新服務實作方式是以 Facebook 粉絲專頁舉辦活動，邀請一般民眾上傳自己所錄製的影片，並介紹有關自己「過去、現在、未來」其中一個人生階段的故事，Facebook 粉絲專頁收到影片後，會再回傳上傳者由我端製作的「老年族群眼中的澎湖」影片連結，作為故事的「交換」。

A. 首先以粉絲專頁不同使用方：一般民眾、粉專管理員分別介紹。

a. Facebook PC 版：

<https://www.facebook.com/reconnectionxpk103/>

b. Facebook 手機搜尋：@reconnectionxpk103

I. 一般民眾頁面



圖 6 一般用戶 Reconnection 粉絲專頁頁面

(資料來源：Facebook Reconnection 粉絲專頁)

II. 粉專管理員頁面



圖 7 管理員 Reconnection 粉絲專頁頁面

(資料來源：Facebook Reconnection 粉絲專頁)

B. 影片拍攝訪談實作

在確定故事紀錄人選後，規劃拍攝時程，並針對訪談紀錄內容進行研擬討論。

- a. 一般生活記錄：針對長者們日常生活進行拍攝記錄。
- b. 訪談過程記錄：針對海洋文化、人文歷史等主題性訪談作紀錄。

C. 後製剪輯上架 Youtube 頻道

每支訪談影片均會經過長者們允許並簽署個人資料、影像授權同意書後才會進行上架釋出，付費紀錄長輩故事記憶的用戶可取得影片原始紀錄檔案永久保存珍藏。

Reconnection 前導片：https://youtu.be/_4VP8D-hKAg



圖 8 Reconnection 前導片

(資料來源：Youtube Reconnection 頻道)

D. 影片回饋方式

訂閱 Reconnection Youtube 頻道進行影片回饋及提問，針對回饋意見及問題做彙整，並分享給講述故事的長者們。

透過本平台認識當地澎湖人，並可在進行澎湖體驗旅遊時，尋訪這些特色人文、景點及商家。

E. 潮海人海洋文化體驗旅行 APP

a. APP 功能介紹

本系統蘊含旅遊、教育、人文集一身之特性，以傳承澎湖石滬海洋文化為基礎，設計一個以使用者為導向(User-oriented)，簡易、便利與直覺反應的 APP，提供軟體使用者石滬知識、媒體影音、潮汐、定位路線規劃與石滬紀錄分享的社群交流平台及 APP 應用，本專題首先從石滬資

料普遍不全的問題著手，結合互動式的娛樂元素，透過石滬打卡、照片蒐集上傳、心情故事分享，以達到共同傳承、充足資訊、文化紀錄的多重效益。

我們將此 APP 命名為「潮海人」- Fashion Fishing (F&F)，期盼澎湖的年輕人能夠看見海洋文化的時尚，積極協助守護石滬並傳承相關知識與技術，「潮」也代表著潮汐，象徵著對於討海人很重要的資訊，完整的「潮海人」三個字，更是希望每位來到澎湖觀光的遊客，能不只是「觀光」，而是能夠實際體驗當地的文化，用心體會先人僅用人力一一堆砌咭石所建造而成的石滬結晶，讓紀錄石滬、守護文化成為澎湖新鮮的潮流遊樂，並開創澎湖觀光創意產業的行銷與發展空間，促成當地海洋文化歷史的推廣，建立一個兼具娛樂、資訊、傳承，三大元素的社群交流平台。

「潮海人」-Fashion Fishing (F&F)為澎湖各島嶼海洋文化體驗探索旅遊的輔助工具外，利用數位人文典藏資料，提供使用者在海洋文化體驗時，深入了解先人建造石滬心血及文化遺產的故事，並藉由使用者回饋資訊，修正、彙集數位典藏資料並作為文化傳承的基礎。希望每位來到澎湖旅遊的遊客，能不只是「觀光」，而是能夠實際「體驗」當地的文化，用心體會先人僅用人力一一堆砌咭石所建造而成的石滬結晶，讓紀錄石滬、守護文化成為澎湖新鮮的潮流遊樂，並開創澎湖創意產業的體驗行銷與發展空間，促成當地海洋文化歷史的推廣，建立一個兼具娛樂、資訊、傳承，三大元素的社群交流平台。

潮海人 APP 提供的整合資訊，能讓使用者在季節、潮汐、地景變化多端的菊島澎湖，盡興遊覽，深度認識石滬人文教育並體驗澎湖當地與海洋文化密不可分的生活習慣。

b. APP 特色

本系統介面以使用者導向觀點(User-oriented)，以使用者的直覺使用為設計理念，並透過簡易的操作模式，讓使用者可以輕鬆上手該系統，即使是外國旅客也能藉此深入了解石滬文化。利用定位座標，使用者可以輕鬆地找到喜歡的石滬並點選進入該石滬的故事資料頁面，也可以在此頁選擇前往該石滬或是路線規劃，結合行動裝置方便攜帶、即時等功能特性，讓使用者能透過打卡或是上傳影像的方式，與其他使用者共享所到達石滬之心得及故事，融合娛樂元素，使用者也可以透過蒐集或是打卡地圖上的石滬來完成任務或是得到不同層次頭銜，不僅具有教育傳承意義，以同時兼具新奇趣味的特點，此外，系統中還特別設計回饋功能，協助掌握使用者的消費行為，以進而分析、創造更多的相關商機與創新商業模式。

c. APP 開發工具與相關技術

本系統主要有三部分包括：一般使用者用戶端、資料庫及 Web Service。

I. 用戶端：以 iOS APP 呈現，在 Xcode 上進行開發，使用 Objective-C 語言，除了原生自帶的 SDK 之外，還有用到 Google Map 所提供

的 API，以及 Youtube 所提供的 API，讓這個 APP 可以更多元呈現資料。

- II. 資料庫：以 MySQL 為基礎，內部已經建立了所有石滬的資料，包含名字、經緯度、故事等等的欄位和值，還有包含澎湖當地的公車資訊等等。
- III. Web Service：為用戶端和資料庫的橋梁，負責中間的邏輯運算，為普遍的三層式架構，不讓用戶端直接對資料庫進行存取，不僅減輕網路負擔，也增加了安全性。以普遍使用的 PHP 為主要程式語言。

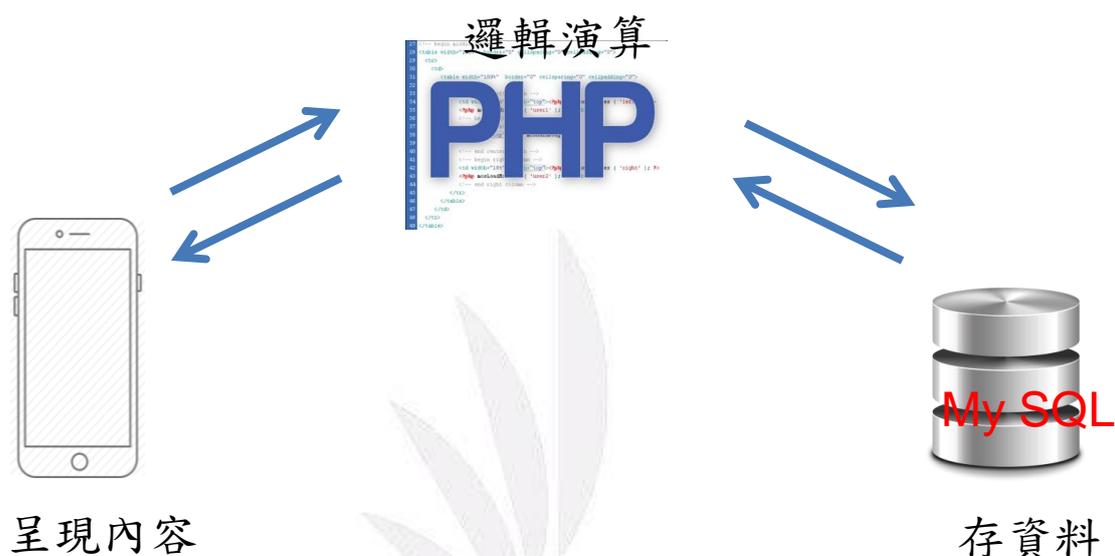


圖 9 系統開發工具與技術架構概念（資料來源：本專題）

d. 系統使用對象

在系統使用對象的設計上，鎖定兩個主要使用客群：

- I. 年輕族群：澎湖觀光人口以年輕族群為主，且年輕人對於手機 APP 的使用也較為普遍，希望透過年輕人到澎湖遊樂的熱潮，推廣並發展石滬觀光，同時利用社群的效應，喚起澎湖當地青年對於石滬文化的重視與傳承熱忱。
- II. 外國觀光客群：澎湖的石滬是全世界聚集最多的地區，國外遊客對於海景甚至是海上活動更是情有獨鍾，石滬是非常具有智慧的海上歷史遺產，我們希望石滬文化的推廣不僅止於國內觀光市場，更能拓及國外遊客，讓屬於我們珍貴的石滬海洋文化能夠讓各國遊客都能共相體驗。

e. 系統使用環境

- I. 硬體：iPhone 5 以上機種、iPad 2 以上機種
- II. 作業系統：支援 iOS 9 以上作業系統
- III. 資料庫：MySQL

f. 系統功能簡介

表 2 潮海人 APP 系統功能

頁面	頁面功能選項
石滬地圖	(1) 呈現各石滬位置 (2) 定位使用者所在位置 (3) 熱門石滬推薦 (4) 路徑規劃(包含公車、步行)
石滬介紹	(1) 石滬相片、影片 (2) 石滬故事簡介 (3) 現在潮汐狀況及漲退潮時間查詢
打卡頁面	(1) 上傳相片、記錄心情 (2) 評分功能 (3) 選擇分享之社群媒體平台
My Collection	(1) 紀錄已去過的石滬 (2) 累積咭咭石

(資料來源：本專題)

g. 系統畫面說明

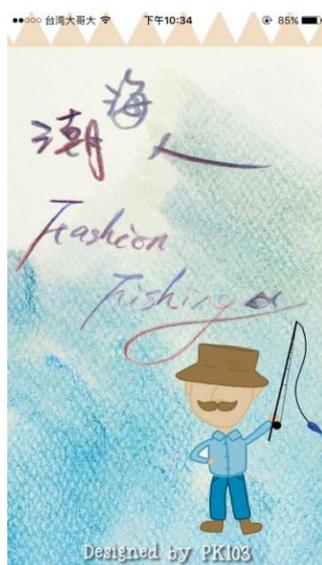


圖 10 APP 初始登入畫面



圖 11 石滬地圖
(包含熱門石滬推播)



圖 12 點擊進入
石滬故事
縮時影片介紹頁面



圖 13 規劃前往
石滬路徑



圖 14 上傳石滬相片
記錄心情故事
選擇分享之社群平台



圖 15 我的石滬地圖
留下尋滬紀錄
蒐集咾咕石
(資料來源：本專題)

h. 系統介紹影片



圖 16 潮海人 APP 系統介紹影片連結(資料來源：本專題)

(5) Test(測試):

「潮海人」App 系統經過多次測試，包含一版的路徑規畫修正，以及二板的版面調整等，我們還擴充了系統裡的資料庫，包含石滬的縮時攝影及各石滬的故事及照片，並持續累積訪談紀錄故事，新增石滬小遊戲，透過體驗旅遊蒐集石滬景點的方式，讓系統使用者跟著我們一起累積咾咕石，共同推砌出美麗的石滬。

本在地服務創新以記憶傳承、交換看法、體驗行銷等作為出發點，藉由不同世代間交互分享故事，讓更多的人以更多的面向去看待澎湖，用他們的故事去感動，讓參與活動者與觀看影片的人以不同的角度來尋找澎湖自然地景與文化，用不一樣的方式了解澎湖之美，同時也讓他們思考關於「記憶/技藝傳承、澎湖海洋文化、歷史人文、老年生活感慨、年輕人外流問題、高齡者對年輕人之期許」等議題。

其中較不同往常的是用「交換故事」的方式去做人與人之間的溝通，藉由交換記憶、交換看法，讓人去發想、去省思。



4. 服務情境模擬

(1) 情境故事

阿凱是一個住在台中的大學生，某天他在瀏覽 Youtube 網頁時意外點選進 Reconnection 的影像故事，柯先生解說石滬來由及帶領採訪者們進行石滬修補傳承的過程使他格外感動，在還沒有看過這支影片之前，他對於澎湖的海洋文化可說是只停留在美麗沙灘及雙心石滬的基礎印象上，當他進一步去搜尋石滬相關資訊時，他也被 Reconnection 所記錄的石滬縮時影片給震撼住，連結進入 Reconnection 的粉絲專頁，他隨即下載了潮海人的 APP，並計畫周末就要動身到澎湖去一探究竟，一下飛機，阿凱的內心已澎湃不已，他點開潮海人 APP，首先搜尋石滬地圖，並從熱門石滬推播中點選了第一名的牛心灣石滬，在觀看過石滬介紹以及相關影片之後，他利用資訊欄所給的潮汐表了解了潮汐時間，按了前往之後，便清楚地顯示出路線規劃，在前往牛心灣的途中，透過打卡的功能及社群媒體的分享，他看到阿奇也正在附近，於是他們相約中午到牛心灣附近的麵食館集合、用餐後再一同出發，眼前的石滬隨著退潮而漸漸顯現出來，他與阿奇一邊欣賞石滬美景的同時，也看到當地的阿嬤，揹著魚簍，走上石滬，準備進行巡滬的動作，他們主動上前問了阿嬤石滬的相關知識，阿嬤也與他們分享了許多石滬的故事，並在過程中留下很多與石滬共遊的珍貴回憶，坐在海風徐徐吹來的岸邊，他們都將當下的心情寫成故事發送到社群平台與其他朋友分享，透過這樣的人文體驗旅行，為阿凱與阿奇創造了不同於以往傳統觀光形式的旅遊，讓他們深刻感受到當地的人文及海洋文化，並藉由社群媒體的分享及推播，把這份感動傳遞給更多人知道，除此之外，潮海人 APP 也內建有石滬尋訪記錄的功能，讓阿凱跟阿奇可以知道已去過和未去過的石滬，一同探索石滬文化的同時，也一起帶動澎湖在地的文化傳承及保存。

(2) 服務藍圖

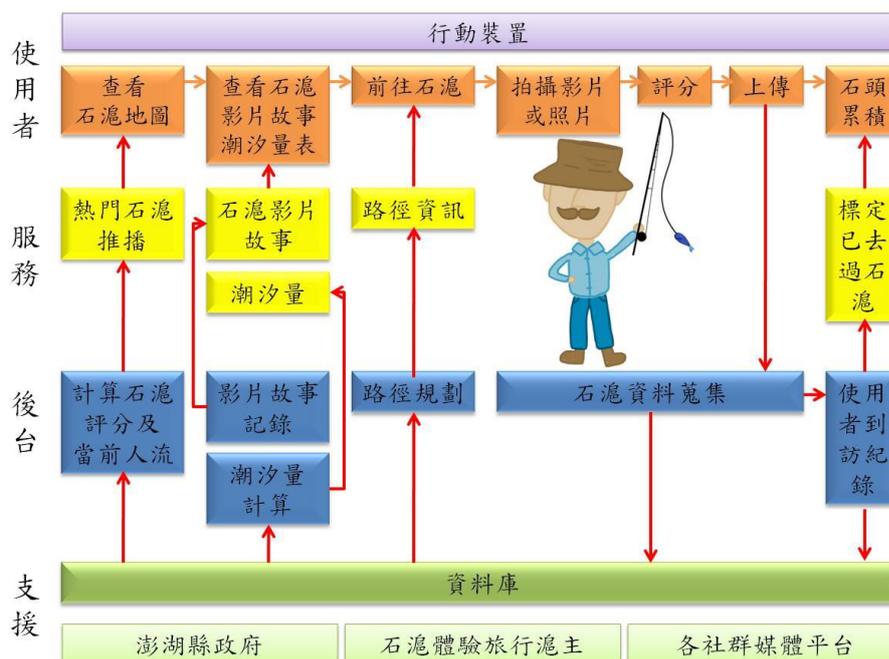


圖 17 潮海人 APP 服務藍圖 (資料來源：本專題整理)

A. 使用者：以行動裝置開啟潮海人 APP，可查看澎湖各地之石滬位置地圖，選取欲了解之石滬，可查看石滬之縮時影片或相片以及石滬故事內容，並且查詢當前該石滬之潮汐量是否適合前往或是了解下個適合前往該石滬的時間，選擇前往石滬，可看到從使用者當前位置到欲前往之石滬路徑規劃，包含公車、腳踏車或步行路線之選擇及所需時間。使用者抵達石滬後，可進行打卡動作，選擇上傳之相片或影片，並針對此石滬進行評分動作，打卡的同時可選擇同時發佈到其他社群媒體平台進行分享，確認上傳後，即可獲得咾咕石，並可看見所去過的石滬被標註成已去過。反覆以此潮海人 APP 使用流程，可充分輔助使用者在進行深度海洋人文體驗旅行時的各環節注意事項，更可以利用此 APP 了解石滬人文內涵，也能將旅行體驗分享，在使用的同時，就發揮了傳承及回饋的效果，讓使用者可一起來加值、修正、豐富數位人文典藏資料庫。

B. 服務：潮海人 APP 所提供的服務，包含熱門石滬的推播、石滬故事內容、縮時影片或相片、潮汐量、路徑規劃及石滬走訪記錄儲存等服務內容。熱門石滬推播可引流旅行人潮，並以社群共同回饋的方式，帶動地方各社區因石滬景點之人潮提升其相關服務品質及內容；石滬故事及縮時影片可讓使用者在前往石滬時對於所到訪景點有基本認識，而非只是以原本的「觀光」看美景的方式來認識石滬文化；潮汐量是探訪石滬最需注意之事項，若要看見石滬須於特定時間前往，且若未注意到漲潮情況而仍欲前往，潮海人 APP 亦會提出警示，提醒使用者安全疑慮；

提供路徑資訊服務源自於澎湖旅遊大多採用機車作為代步工具，呼應澎湖縣政府低碳島方針，路徑規劃服務提供的是公車、腳踏車或步行等前往選項；最後，石滬走訪記錄讓使用者不只是單次性的使用潮海人 APP，更可以在往後回顧時，可看到過去走訪之紀錄及發表之心情故事。

C. 後台管理：熱門石滬推播來自於使用者的評分及實際人流量，後台作運算後提供服務進行推播；影片故事記錄服務由 PK103 團隊以實地走訪方式進行記錄；潮汐量表則由澎湖縣政府依照農曆變動的方式，運算當前各地石滬潮汐狀況；路徑資訊由後台進行路徑規劃運算；使用者上傳紀錄資料後，由後台進行資料蒐集，並記錄使用者走訪記錄。

D. 支援與維護：支援內容由龐大的資料庫支撐，包含石滬地圖經緯度位置標定、石滬故事內容、石滬縮時影片、潮汐資料、澎湖各地路徑地圖、公車資訊，並記錄使用者回饋之各項目資料，其中部分資訊來自於澎湖縣政府，若要實際推動各項海洋人文體驗旅行活動，亦需政府及各地石滬滬主、修復人等等進行協助及推動，才能有最好的體驗感受及深度的認識石滬文化，在藉由各社群媒體平台的推廣及傳播，讓石滬文化有更廣闊的認識、傳承及回饋。

5. 技術平台、資源需求

(1) 技術平台

A. YouTube

本在地服務以 YouTube 作為上傳影片及推廣之平台。

B. Facebook 粉絲專頁（以下簡稱粉專）

本在地服務技術平台以粉專作為推廣的平台，藉由粉專發文，增加曝光率和粉專互動率。

並用粉專舉辦活動吸引年輕族群看到宣傳影片，以及響應活動，參與「交換故事」的活動。

C. APP 開發

潮海人 APP 蘊含旅遊、教育、人文集一身之特性，以傳承澎湖石滬海洋文化為基礎，設計一個以使用者為導向

(User-oriented)，簡易、便利與直覺反應的 APP，提供軟體使用者石滬知識、媒體影音、潮汐、定位路線規劃與石滬紀錄分享的社群交流平台及 APP 應用，結合互動式的娛樂元素，透過石滬打卡、照片蒐集上傳、心情故事分享，以達到共同傳承、充足資訊、文化紀錄的多重效益。

(2) 資源需求

- A. 影片拍攝：攝像錄影設備、腳架、收音器材。
- B. 影片製作：Edius、威力導演、iMovie、MovieMaker。
- C. APP 開發：
 - a. 硬體：iPhone 5 以上機種、iPad 2 以上機種
 - b. 作業系統：支援 iOS 9 以上作業系統
 - c. 資料庫：My SQL
 - d. 軟體：Xcode
 - e. 開發語言：Objective-C

6. 服務成本與獲利模式

(1) 服務成本項目

表 3 Reconnection 服務成本項目

Reconnection 服務		單位:新台幣 元	
成本項目	支出項目	金額	百分比
前置作業	澎湖海洋文化、人文歷史調查分析	200,000	16.67%
平台建置	Facebook 粉專建置、Youtube 頻道建置、APP 系統分析及開發	300,000	25.00%
平台維護管理 (預估第 1~2 年)	FB 粉專管理、Youtube 頻道管理、APP 系統管理	400,000	33.33%
器材設備	攝影器材、剪輯軟體、行動裝置、伺服器、資料庫	200,000	16.67%
行銷宣傳	FB 粉專廣告推播、活動舉辦費用	100,000	8.33%
總計		<u>1,200,000</u>	100%

(資料來源：本專題)

(2) 服務需求對象預估

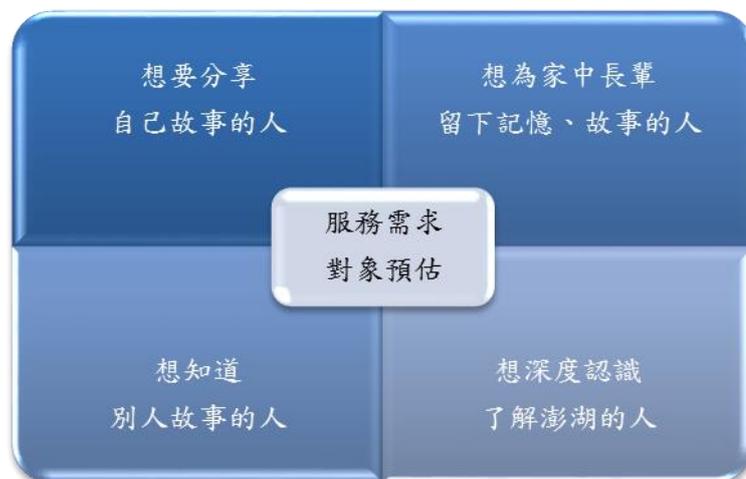


圖 18 Reconnection 服務需求對象預估 (資料來源：本專題)

- i. 想要分享自己故事的人：
高齡者願意分享自己的故事給新一代，我們將盡可能去紀錄、拍攝這些高齡者們的記憶及故事，這是做為不同世代間溝通橋樑的責無旁貸。
- ii. 想為家中長輩留下記憶、故事的人：
團隊可為家中長輩設計特有腳本，為家族後代留下祖先們的記憶、故事，以供紀念、流傳。
- iii. 想知道別人故事的人：
透過頻道訂閱及粉專追蹤等方式，在新影片上架時會進行通知，舉辦交換故事活動也可前來參與、分享自己的故事。
- iv. 想深度認識了解澎湖的人：
團隊會篩選並分類影片故事內容，針對想了解海洋文化、人文故事、自然環境、戰事歷史等類別進行區分，使用者可依照自己的興趣進行影片觀看，並在影片下方留言提問進行回饋，將由團隊替使用者向長者們提問，再進行答覆。
若是已到澎湖當地遊覽，想深度體驗海洋文化活動時，也可使用潮海人 APP 進行探索尋訪。

(3) 獲利模式

表 4 Reconnection 商業模式

<p>關鍵合夥人</p> <p>Facebook Youtube Instagram (各大社群媒體平台) 澎湖在地商家、社區 澎湖縣政府</p>	<p>關鍵活動</p> <p>粉專宣傳影片 交換故事活動</p> <p>關鍵資源</p> <p>長輩記憶 澎湖海洋文化 戰事歷史 APP 資料庫</p>	<p>價值主張</p> <p>作為不同世代的溝通橋樑，用這樣的在地服務創新模式去守護澎湖的文化並讓澎湖更加地被大眾認識</p>	<p>顧客關係</p> <p>雙向影片回饋</p> <p>通路</p> <p>Facebook 粉專 Youtube 頻道 潮海人 APP</p>	<p>目標客群</p> <p>願意透過社群媒體與澎湖當地高齡者互動進而認識在地及海洋文化的年輕族群</p>
<p>成本支出</p> <p>前置作業 平台開發、建置、管理費用 軟硬體成本 行銷宣傳活動</p>		<p>收入金流</p> <p>故事記錄服務 廣告收入 澎湖在地商家合作收入 APP 下載收入</p>		

(資料來源：本專題)

四、 專題發現與服務推動計劃

1. 服務實作方式

以記錄、轉化、傳承、反饋四步驟為服務實作流程。透過影像故事記錄，保存海洋文化及人文風貌的原始樣態，經由資通訊科技及數位媒體，轉化為數位人文典藏資料，並藉由潮海人 APP 及社群媒體等工具，來達到對於旅人及不同世代可觸及社群媒體平台的人們進行傳承的效果，並透過潮海人 APP 的打卡功能及交換故事的互動效果，來加值、修正、豐富數位人文典藏資料。

(1) 影像故事記錄服務

本在地服務創新注重澎湖在地文化的推廣，從老年族群眼中的澎湖，到年輕族群所看見的澎湖，構成連貫的服務流程。我們依照以上之規劃，用影像作為紀錄的收集記憶方式，在訪談的問答間，找到澎湖的文化與高齡者的故事。



圖 19 影像故事記錄服務流程（資料來源：本專題整理）

完成上述之步驟後，團隊會將採訪時所記錄的影像製成影片，上傳至 YouTube 頻道做宣傳，並配合 Facebook 粉絲專頁活動，於收到年輕人上傳的自身故事後，將先前製作好的「高齡者眼中的澎湖」影片以交換的方式回傳給影片上傳者，以作為交換記憶、交換故事的回饋。



圖 20 影像故事記錄實作（資料來源：本專題）

第一階段交換故事完成後，我們會將收到的「年輕人眼中的澎湖」記憶故事影片做進一步的彙整，並分享在 YouTube 頻道中，讓更多的人看到我們正在執行的企劃，讓更多人關注到我們所關心的議題。而先看有上傳影片給我端的年輕人，若看到自己的影片經由我們發布在社群網站上面，會吸引更多的人去注意這些影片。

接下來，我們會提供影像故事記錄服務，讓想記錄自己家中長者記憶，卻沒有適合器材及技術的人，透過投稿故事到粉專網頁的方式，並經過粉絲專頁管理員篩選，選出下一個採訪的人選。而器材、技術許可下的民眾也可以回傳自行拍攝的家中長輩記憶故事影片，來作為與其他年輕人的交換記憶、交換故事。

(2) 潮海人 APP 服務

以澎湖在地海洋文化特色——石滬為體驗旅遊的主體，以石滬地圖呈現各石滬位置，當旅客來到澎湖時，使用此項服務，可針對熱門石滬進行推薦，查看各個石滬的縮時影片及故事等等，並定位使用者所在位置以規劃前往目標石滬的最佳路徑。

潮汐變化是到澎湖旅遊時最需注意的事項之一，石滬觀測與漲退潮息息相關，抓準時間才能欣賞到最美麗的石滬風景，APP 裡亦包含潮汐漲退狀況及漲退潮時間查詢的功能。

在抵達石滬後，使用者可拍攝相片、影片進行上傳打卡，記錄所見石滬美景的心情故事，並分享至社群媒體平台，另外，使用者也可針對石滬進行評分，以追蹤、了解各石滬景點之人流狀況。我的石滬地圖中可看到已去過之石滬標記，使用者可回顧自己的記錄外，也可在此查看好友們的石滬體驗心情分享，交流彼此在探索體驗石滬海洋文化時的點滴。

2. 服務流程

阿彥是來澎湖的背包客，但在網路上找不到一些景點的故事，也想了解澎湖一路的發展是什麼，想了解以前的澎湖和現在的澎湖有什麼樣的不同，想問卻不知從何問起。而張伯伯是從小居住在澎湖的高齡者，他知道澎湖相關的文化歷史，卻因為沒有人向他詢問，也只能把這些他所知道的故事放在記憶裡。

上述之情境，便可以依照我們設計的服務流程進行改善。

3. 服務創新流程

我們將結合文化歷史、海洋文化、澎湖展望的影片，發布在 Reconnection YouTube 頻道，再藉由 Facebook 粉絲專頁作為宣傳平台，發起「交換故事」的活動，邀請澎湖民眾上傳自己的「過去、現在、未來」其中一人生階段之影片，粉絲專頁管理員會將我們採訪澎湖高齡者的影片片段回饋給上傳者，並且在活動結束後彙整出「年輕人眼中的澎湖」影片給先前採訪的長輩們，讓他們了解年輕人對澎湖的看法。

4. 服務系統

經由服務創新流程來提出一個服務系統，以澎湖為中心，所使用的工具為結合 YouTube 與 Facebook 兩大網路平台及潮海人 APP 平台，服務對象為澎湖年輕族群、高齡者、一般民眾，實現增加不同世代互動、守護澎湖文化、促進體驗旅遊、體驗行銷等發展理想。

5. 團隊工作分工與規劃

	2016/03	2016/04	2016/05	2016/06	2016/07	2016/08	2016/09	2016/10	2016/11	2016/12
前置作業	[Red bar]									
現況分析調查	[Red bar]									
實地探訪	[Red bar]									
Facebook 粉絲專頁	[Red bar]									
YouTube 頻道	[Red bar]									
首支影片上架	[Red bar]									
潮海人 APP	[Red bar]									
第一版本開發完成	[Red bar]									
第一版本功能擴充更新	[Red bar]									
澎湖銀髮族群採訪與錄影	[Red bar]									
尋找、聯繫訪談者	[Red bar]									
進行訪談、拍攝、紀錄工作	[Red bar]									
書面資料統整	[Red bar]									
Reconnection 服務模式推行	[Red bar]									

圖 21 甘特圖 (資料來源：本專題)

五、 專題結論

1. 結論

「Reconnection」企劃，以我們作為不同世代的溝通橋樑，在其中讓年輕人了解長輩們眼中的澎湖是什麼模樣，也用不同的方式讓長輩認識新一代對澎湖的看法，用這樣的在地服務創新模式去守護澎湖的文化並讓澎湖更加地被大眾認識。在此創新服務的過程中，讓接觸過的所有人反思關於「記憶/技藝傳承、澎湖海洋文化、歷史人文、老年生活感慨、年輕人外流問題、高齡者對年輕人之期許」等議題，並能夠有效地凝聚同樣對於這座島嶼有著深厚感情的每一個人，去分享、交換彼此的想法及故事，以推廣澎湖在地海洋文化及人文歷史風情，更在旅遊方面，提供遊客們一個不同於以往地認識澎湖方式。

本在地創新服務模式以深根在地人與提升外地人更加深入了解澎湖在地文化以及傳承促進不同世代間的溝通為目標，善用資通訊科技與世代交流，以海洋文化為媒介，並藉由交換故事的方式改善年輕人與高齡者之間的隔閡，透過 Reconnection 讓更多的人看到不一樣的澎湖，也刷新一般民眾對於澎湖除了風景美麗、海鮮美味等等的既定印象，用不一樣的角度及方式，帶旅人們深度體驗澎湖海洋文化所蘊含的智慧，亦深切感受到其人文風情的溫度。

期望透過 Reconnection：海洋 X 人文 X 跨世代的創新服務模式推行，用我們年輕人的角度記錄、轉化高齡者的智慧結晶，來守護澎湖的海洋文化、故事，更讓新一代的孩童們得以承接這些高齡者們的智慧結晶，深根對澎湖這座島嶼的認同，才得以將這些人文故事及海洋文化持續地流傳下去，甚至更進一步地，透過深度人文體驗旅行所帶動的新型態旅遊人潮，能夠為澎湖帶來低碳體驗經濟的效益，不僅增加澎湖當地工作機會，讓年輕人得以留在澎湖，更讓這樣的模式，有更多當地人能夠加入，以在地的方式守護在地的文化，呼應澎湖縣政府 12 大發展願景中的增加工作機會及保護文化資產等項目，讓年輕人因工作機會的增加留在澎湖的同時，能夠真正的解決高齡者們心理陪伴上的需求，亦滿足人文及海洋文化傳承方面的需求，才能讓澎湖真正的達到其理想發展願景成為幸福低碳島的目標。

最終，我們更希望 Reconnection 這樣的服務模式可以進行複製，期望在文化內容置換時或是當場域改變時，這樣的服務模式一樣能夠進行推展，讓 Reconnection 不只是理想目標，而是真真正正的成為串聯起不同世代的溝通橋樑。

2. 限制與未來方向

本專題因為製作時間有限，所以早在上學期我們就已經開始著手籌備採訪內容、聯繫訪談對象、行前規劃等等相關事宜，且由於首次田野調查場域地點設定在澎湖，相較於本島其他縣市而言並不容易觸及，以至於我們僅能利用暑假期間來進行相關人物訪談及田野調查，並試著推行在地老化創新服務模式的實作內容，同時運用有限的器材及有限的人力等等種種限制下，進行實地的訪談記錄，返校後再著手將影音資料後製處理。但由於受訪者樣本數僅九位，尚不足以涵蓋澎湖整體需求層面及社會議題的各個面向，僅能就在地老化的內容，去了解細部的相關背景。

另外，在輔助人文體驗旅行 APP 的開發部分僅完成澎湖石滬分布地圖、熱門石滬照片、牛心灣石滬縮時攝影、牛心灣石滬簡介、牛心灣石滬潮汐量表及前往牛心灣石滬路線規劃等等功能，因為功能尚未俱全，所以也無法得知使用者的使用狀況及回饋建議，目前也無法即時將這些資料轉化並回饋給我們的受訪者們，所以整個服務推動仍存在著許多限制。

接下來，我們會持續將暑假在澎湖採訪的影音資料後製處理，並同時將社群媒體平台建置完善，以便進行本專題核心價值之最終目的—建立跨世代的溝通橋樑，也同時接著再台灣本島各縣市進行各地的影像故事記錄服務，並將潮海人這項深度人文體驗旅行輔助 APP 的功能盡力開發完成，持續推出各項互動體驗服務，透過使用者實際操作並帶動他們到實地去探訪，真正體驗到石滬這項海洋文化的美好，並同時藉由此 APP 來共同協助加值、修正、豐富數位人文典藏資料庫以及給予回饋，讓 Reconnection 在地老化創新服務模式能夠更有效且實際地運行推展。

參考文獻

1. Alexander Osterwalder (2015), 價值主張年代, 台北: 天下雜誌。
2. Birgit M.(2004).Service Design- a review. Koln: Koln International School of Design.
3. Brown T. (2010), 設計思考改造世界(p. 312), 聯經出版事業股份有限公司。
4. Cipolla, C., &Bartholo, R. (2014). Empathy or inclusion: A dialogical approach to socially responsible design. *International Journal of Design*, 8(2), 87-100.
5. Hanington, B., & Martin, B. (2012). *Universal methods of design: 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions*. Rockport Publishers.
6. JACKSON, F.(1993). Design for the Real World: Human Ecology and Social Change. *Journal of design history*, 6(4), 307-310.
7. Jensen, R. (1999), *The Dream Society: How the Coming Shift from Information to Imagination will Transform Your Business*, McGraw-Hill, New York, NY.
8. Lupton, E.(2012), 林育如譯。圖解設計思考：好設計，原來是這樣「想」出來的！GRAPHIC DESIGN THINKING：BEYOND BRAINSTORMING。商周出版。
9. Lynn Shostack, G. (1982). How to design a service. *European Journal of Marketing*, 16(1), 49-63.
10. Margolin, V., &Margolin, S. (2002). A “social model” of design: Issues of practice and research. *Design Issues*, 18(4), 24-30.
11. Norman, D. A. (2014). 設計的心理學：人性化的產品設計如何改變世界（陳宜秀芬譯）。臺北：遠流。
12. Pine II, B. J. and J. H. Gilmore (1999), *The Experience Economy: Work is Theatre & Every Business a Stage*, Boston: Harvard Business School Press.
13. R. Moalosi, V. Popovic, and A. Hickling-Hudson, “Cultural-oriented Product Design,” *International Journal of Technology and Design Education*, vol. 20, no. 2, pp. 175-179, 2010.
14. Stickdorn, M., Schneider, J., Andrews, K., & Lawrence, A. (2011). *This is service design thinking: Basics, tools, cases*. Hoboken, NJ: Wiley.
15. Todd Lubart(2007), 蔣國英譯。創意心理學 (Psychologie de la Créativité)。台北：遠流出版。
16. Tom Kelley (2008), 林茂昌譯，決定未來的十種人，大塊文化出版社。
17. Tom Kelley (2002), IDEA 物語:全球領導設計公司 IDEO 的秘笈，台北：大塊文化。

18. Von Stamm, B. (2008). *Managing innovation, design and creativity*. John Wiley & Sons.
19. 于錫亮 (2005)。文化觀光的應用—以澎湖石滬祭為例，澎湖研究第五屆學術研討會，澎湖：澎湖縣文化局，5-1~5-14。
20. 中國生產力中心(2013)。使用者體驗創新設計手冊：從顧客洞察到企業價值。中國生產力中心。
21. 文化部文化資產局-澎湖石滬群(2013)。
http://twh.boch.gov.tw/taiwan/intro.aspx?id=13&lang=zh_tw#ad-image-0
22. 王興斌.(2000). 風景文物旅遊資源管理體制和經營機制改革探討——旅遊產業規劃指南.
23. 江義平、李怡璇、江亦瑄 (2008)。文化主題商品體驗行銷效果之研究。東吳經商學報，60，67-104。
24. 吳忠宏, 黃宗成, & 洪常明. (2005). 澎湖居民對生態旅遊知覺與發展生態旅遊態度關係之研究. *戶外遊憩研究*, 18(3), 1-30.
25. 吳淑瓊、莊坤洋 (2001)。在地老化：台灣二十一世紀長期照護的政策方向。台灣公共衛生雜誌，20(3)，192-201。
26. 吳靜宜. (2016). 對 [2015 臺北設計城市展] 的觀察與省思. *設計學報 (Journal of Design)*, 21(3).
27. 吳麗芬 (2001)。懷舊治療與人生回顧。護理雜誌，48(1)，83-88。
28. 李君如、陳品孜 (2010)。以創新模式探討澎湖島嶼旅行的價值創造。島嶼觀光研究，2(4)，18-37。
29. 於幼華、張益誠 (1999)。永續發展指標，環境教育季刊，37，53-74。
30. 林文鎮 (2005)。石滬的前世與今生，澎湖研究第五屆學術研討會，澎湖：澎湖縣文化局，11-13。
31. 林文鎮 (2013)。澎湖吉貝嶼的地方知識與石滬漁業。澎湖研究第12屆學術研討會論文輯，108-110。
32. 林彥彤、林良昇 (2016)。陳建仁：長照必走「在地老化」。自由時報。
33. 林榮泰. (2011). 從服務創新思維探討感質體驗設計. *設計學研究*, 14(S), 13-31.
34. 林澤民、李尚謙 (2005)。石滬漁業權漁業經營管理之探討，澎湖研究第五屆學術研討會，澎湖：澎湖縣文化局出版，1-18。
35. 洪國雄 (2005)。推展石滬文化觀光的作為，澎湖研究第五屆學術研討會，澎湖：澎湖縣文化局出版，6-1~6-12。
36. 高孟瑋, & 蔡仁惠. (2007). 從現代觀光趨勢談台灣未來觀光發展. *台灣環境資源永續發展之研討會*, 桃園= Taoyuan, Taiwan.
37. 高淑芬、陳惠姿 (2005)。長期照護與社區護理。國家政策季刊，4(4)，109-128。

38. 高潔純、林麗嬋 (2002)。運用懷舊治療於失智老人照護。護理雜誌，49(3)，83-87。doi:10.6224/JN.49.3.83
39. 張岑瑤, & 莊鈺如. (2011). 創新於文化裡扎根: 文化商品設計模型初探. 文化創意產業研究學報, 1(3), 151-164.
40. 張維仁(2016年7月)·社會設計設計成為具潛力的商業模式·動腦，第483期。
41. 推動長照十年計畫 2.0，內政衛福勞動處。
http://www.ey.gov.tw/News_Content.aspx?n=4E506D8D07B5A38D&s=98339FE8A4871680#
42. 莊萬壽(2007)。海洋文化與台灣海洋文化的辯證發展。
43. 逢甲大學(2009)。交通部觀光局澎湖國家風景區遊客調查、旅遊人次暨產值推估模式建立規劃。
44. 陳東升 (2013)。從設計到社計的社會學想像。中興大學電子報。取自 <http://cdtl.nchu.edu.tw/epaper/data/15-3-2-1.pdf> Chen, D. S. (2013). Sociological imagination from design to social design. E-paper of National Chung Hsing University. Retrieved from <http://cdtl.nchu.edu.tw/epaper/data/15-3-2-1.pdf> [in Chinese, semantic translation]
45. 陳俊仲(2010)。天下雜誌149期。散落海中的一串珍珠。
46. 陳淑華、張曉雲、謝秀芳 (2012)。懷舊療法之介紹。馬偕護理雜誌，6(1)，7-16。
47. 陳憲明 (1996)。澎湖群島石滬之研究，國立臺灣師範大學地理研究報告，25，117-140。
48. 陳燕禎(2005)。社區老人照顧支持體系及政策之探討。社區發展季刊，110，158-175。
49. 游萬來、楊敏英、李盈盈 (譯) (2014)。為社會而設計 (原作者：N. Whiteley)。臺北：聯經。(原作出版年：1993)
50. 項潔、陳雪華、陳昭珍、郭筑盈 (2005)，數位典藏產業商業模式之探討，中華民國圖書館學會會報，第75期(p.63-74)。
51. 馮久玲(2002)。文化是好生意。台北：臉譜。
52. 黃漢華 (2014)。在地老化 更樂活：關懷據點送暖 鄰居、志工就是家人。遠見雜誌，338。
53. 楊雅婷."高齡事業發展共創價值之可行性探討—經營模式，共創價值設計與顧客態度意向分析." 臺灣大學健康政策與管理研究所學位論文 (2016)
54. 楊路 (譯) (2013)。為真實世界設計—人類生態與社會變遷 (原作者：V. Papanek)。臺北：五南。(原作出版年：1985) Yang, L. (trans.). (2013). Design for the real world: Human ecology and social change (Original

- author: V. Papanek). Taipei: Wunan Books. (Original published 1985) [in Chinese, semantic translation]
55. 楊燕枝、吳思華 (2005) 文化創意產業的價值創造形塑之初探，行銷評論，2005 年秋季第 2 卷，第 3 期，頁 313-338。
 56. 詹火生、林青璇 (2002)。〈國政研究報告：老人長期照護政策：國家干預觀點之分析〉。財團法人國家政策研究基金會。
 57. 臺北市政府文化局 (2015)。2015 臺北設計城市展 (展覽手冊)。臺北市：臺北市政府文化局。 Department of Cultural Affairs. (2015). 2015 Taipei design and city exhibition (exhibition brochure). Taipei: Department of Cultural Affairs, Taipei City Government. [in Chinese, semantic translation]
 58. 蒙光俊 (2007)。懷舊療法在老人諮商的應用。諮商與輔導，(258)，11-13。
 59. 趙淑員、陳曉容、吳秋燕、劉杏元 (2004)。懷舊治療於老人照護之應用。長期照護雜誌，8(2)，213-222。
 60. 劉正輝。(2008)。臺灣文化景觀保存及管理原則探討：以澎湖吉貝石滬群為例。
 61. 澎湖國家風景區管理處-地理地質(2015)。
<http://www.penghu-nsa.gov.tw/InDepthExperience/AboutUs/AboutPenghu01.htm>
 62. 澎湖縣政府(2014)。亮點計畫建構優質旅遊城市。
 63. 澎湖縣政府(2014)。澎湖縣政府 104 年度施政目標與重點及衡量指標。
 64. 澎湖縣政府(2014)。澎湖縣政府中程(104 至 107 年度)施政綱領。
 65. 澎湖縣政府(2014)。澎湖縣第四期(104-107 年)離島綜合建設實施方案。
 66. 澎湖縣政府文化局(2014)。澎湖縣政府文化局中程 (104-107 年度) 施政計畫。
 67. 澎湖縣政府旅遊處(2014)。澎湖縣政府旅遊處中程 (104-107 年度) 施政計畫。
 68. 澎湖縣政府農漁局(2014)。澎湖縣政府農漁局中程 (104-107 年度) 施政計畫。
 69. 澎湖縣政府環境保護局(2014)。澎湖縣政府環境保護局中程(104-107 年度) 施政計畫。
 70. 蔡威德. 設計思考導入地方體驗設計-以坪林為例。
 71. 鄭仔晴，(2016)，邁向設計之都，以台灣台北市之轉型為例。
 72. 蕭淑玲、盧臆媽、李昱辰、張呈瑋、鄭兆策、陳以玲(2012)。服務設計，跟著做—從洞察顧客到設計服務體驗，台北：財團法人資訊工業策進會。
 73. 蘇秀婷&黃世輝，(2013)，地方產業設施的服務設計，設計研究，(9)，

109-118。

74. 蘇麗瓊、黃雅鈴（2005）。老人福利政策再出發推動在地老化政策。社區發展季刊，110，5-13。



附錄一：專題心得

專題心得——李舒嫩

對於專題有些失望，但對於計劃本身仍然充滿期待。

比完高屏澎比賽後，搭著高鐵回台中的車上，倚靠著窗戶，眺著窗外，在闔眼前的最後一刻，打從心底地說了一句：「謝謝有你們，我的夥伴們。」

知道被信任著的時候，是很感動的。好像一直以一個領導者自居，卻沒能真正的當個好的領導者，還是借助了老師的力量許多，事情才有辦法一件件完成。然而，愛趕死線的個性，自己蠻受不了的，也意識到，其實自己不是個好共識的夥伴，讓大家承受了不少壓力，就像老師提醒的，不應將自己的標準加諸於他人身上，始終的求好心切，是最難拿捏的地方，在團體與個人之間的斡旋，還有太多要學習了。

失望不是沒有原因，而是打從第一次開口想提早作專題時，滿懷地期待就已被點燃，老實說現在的狀態，與最原始的想像，相去有點距離，但是經過了兩次 Dschool 以及無數的討論討論再討論，時不時地再回過頭來想自己的初衷時，其實覺得也好，至少在過程中，學到了許多，小至文書處理能力，大至影片剪輯、Photoshop 等能力，多多少少也在旁邊看著夥伴操作時有所了解，甚至能有機會學習到網頁製作及 APP 開發，還了解了綠能方面的事情。而在這過程中，最體認到的是「千萬別被框架限縮了自己的想像」，每當被框住時，老師總能輕易的點破框框，引出我們，自己也要學會被框住時該如何打破它。

最要感謝的就是老師為我們的付出，在我徬徨、難受、體況差時，老師始終都給我許多鼓勵和支持，也提醒我先休息再打起精神來，我想，我真的是個很幸運的小孩吧，即使求學路途曲折，卻始終能遇見好老師及許多貴人。

很珍惜目前大家一起走來的這段過程及其中的點點回憶(特別是暑期小島之旅)，散落天際的點點繁星，是期待的想望，專題只是個過程，真正的目標還在遠方，我們還有路要一起走。

專題心得——陳昕

還記得大二上學期舒嫩來找我一起先選專題(二)時我還對專題完全不了解，但是因為在大二上學期就有過一起組隊參加校內個案競賽的經驗，我已經充分感受到她的領導魅力以及做事的態度，我很喜歡也很享受跟著他一起往前進步、向他學習的過程，所以也沒有多想就答應一起努力。

其實我是一個表面看起來很直率但是其實很愛多想的人，優柔寡斷又容易心軟，一開始要參加個案競賽時我也是掙扎很久，面對舒嫩的邀約我真的覺得很榮幸，同時又面臨乙班的朋友也向我發出邀請函，當時對我來說真的是一劑強心針，我決定要果斷一次並且相信自己，老實說一開始的「在地老化」主題我沒有很有興趣，今年暑假應該可以說是很重要的轉折點，在澎湖的八天真的是我從高中以來最精彩的時刻，雖然每天都睡很少然後一直吃變很胖，但採訪的過程也讓我收穫很多，跟著柯董一起去修補石滬，還因為漲潮的關係快被滅頂，種種的回憶都超級難忘，這也讓我開始對於澎湖海洋文化產生共鳴，沒有親自去過絕對沒有辦法體會石滬帶給自己的感動。

我開始反思自己跟家中長輩的互動，我發現過去媽媽跟我說他希望我可以主動一點表現出我對家人的關愛時，我都會說我因為個性比較男孩子、比較害羞，但後來我想想，其實都是藉口，我們對於家人的愛都很多，但是礙於中間的溝通阻礙，我們可能都錯過很多說出的機會，愛要說出口我到現在才明白，但我相信一切都不會太晚，澎湖文化也是，在採訪李奶奶時他也有提到，他很愛澎湖，他的孩子也是，但是他無能為力，透過這次專題的服務流程，希望能為澎湖的海洋化創造出新的機會，讓在地人可以透過這樣的模式表達出對當地的愛，利用影像紀錄大聲說出對石滬的愛，也藉由社群媒體讓更多知道澎湖人對在地的愛，更因為分享與推播將這份愛傳出去。

我想，這次的專題對我來說不只是專題，而是讓我遇見我愛的隊友以及我愛的老師，我很愛大家也非常喜歡跟大家一起，希望之後還可以這樣常常這樣一起熱血、一起熬夜、一起覺得幸福，謝謝 Kate 老師對我們沒有極限的愛，您就像是我台中的媽媽，每次看見您在辦公室就會很想過去找您玩，跟您一起聊天真的好開心，好想趕快去雲林打工換宿!謝謝舒嫩，雖然我才是隊上的大姊，但是你卻總是照顧我們也擔下很多重任，有你就覺得非常可靠，超級喜歡妳!謝謝詩涓，你是個很貼心的女孩，一起學會、一起專題，有妳真好!謝謝秉諺，雖然我很愛欺負你，但是你也包容我很多，所以我要超級謝謝你!謝謝宇德，雖然你沒有跟我們一起去澎湖很可惜，但是那天去高雄跟你聊了很多花蓮的事情覺得很熟悉，祝福你平安喜樂!我愛 PK103，我愛大家~~~

專題心得——蔡秉諺

當初決定要在大二下學期就先開始做專題時，心裡有種既期待又怕受傷害的感覺，因為大二下學期的課業也算繁忙，加上我又有參加個案競賽，自己對於專題的完整性也有一定期許，當時真的一度擔心會不會無法兼顧，而且還要找到適合且願意共同並肩作戰兩學期的組員，不過既然決定要做了就勇敢地接受挑戰吧！

團隊形成後，我們便著手開始進行專題的製作，雖然大家可能都還不是很了解在地老化這個主題，但透過每週一次到兩次的會議，我們的專題方向很快地有了一個雛形，同時藉著老師暑假計畫到澎湖拍攝磨課師課程影片的機會，我們也和老師一同前往澎湖進行專題的實地田野調查及訪談，八天七夜說長不長說短不短，我們深入澎湖當地，除了吃喝玩樂以外也做了很多事情，所以讓整個專題進度大幅前進，當時我覺得回到學校後專題應該不久就會完成了。

後來，這學期開始老師就鼓勵我們參加各種比賽，因為有參加過比賽才知道自己專題有哪些不足的地方，有哪些很棒的地方，並且再去好好修正，讓專題更完美，甚至超越專題。雖然一開始的資訊服務創新比賽並沒有入圍，但我們還是積極投入參加中區服務設計比賽、高屏澎在地服務創新比賽，而我們的努力也沒有白費，終於在高屏澎的比賽順利入圍決賽！高興之餘我們也得著手進行發表的內容，這確實是個大挑戰，因為我們專題涵蓋的範圍和內容實在是太廣，必須要有所取捨和收斂，加上原本已經預期的大三課業繁忙程度，真的讓我們吃不消，不過最後還是咬牙撐過去了，雖然沒有得名，但我們的內容真的非常棒！

最後，我想說的是，雖然我們的專題還是趕在最後一刻才完成，和原先預期的不一樣讓我覺得比較可惜，但我相信即使是好的東西也有可能到最後一刻才能完整產出，希望經歷了兩學期的專題，我們都能有很大成長，期盼未來我們在推行整個在地老化創新服務模式時也能非常順利，PK103 讚！

專題心得——傅詩洺

大二的下學期，本來還在想自己大三的專題要怎麼辦，很意外的被秉諺找進 PK103-1，因為自己是最後一位加入團隊的夥伴，從一開始懵懂不了解狀況，一路慢慢熟悉了解整個專題的脈絡。

從每週搶著借積學堂討論，每週不斷累積找尋相關的文獻資料，到規劃八天澎湖的行程與採訪的內容，一步一步去思考和尋找在地老化的本質，還有去深入了解不同的世代的想法，在採訪的過程中，才了解很多無奈，還有長者眼中曾經的璀璨。再回到自己家裡，採訪阿公的時候，又是更深的體會到阿公對我們的期待，以及情感深絆的感動。

但是在被情感牽動甚至要熱淚的時候，還是必須好好地把專題完成，經過十月報名參加資服競賽，開始接觸 Photoshop 和 Adobe illustrator，還有接觸 APP 製作，到報名高屏澎服務創新競賽還有中區服務創新競賽，學習撰寫企畫書和製圖技巧，才從中一點一滴慢慢理解到以前大一大二上課所學到的東西，在做專題的時候，幫自己一個大忙。

一轉眼十一月，也是忙碌的在做專題最終的報告內容，因為高屏澎因緣際會下能夠去到競賽主辦單位舉辦的工作坊上課，學了需求洞悉尋找痛點畫出同理心地圖等工具，在 Reconnection 中也運用到當時學到的內容，又更加豐富我們各自的經驗。也在競賽從起初籌備到最後檢討，了解到團隊互相陪伴的重要性，常常在我拘泥於自己的死板想法的時候，給我很多建議，也啟發很多，最重要的是在很多點上大家改變了我的想法。

一直覺得，因為團隊中，其他夥伴的能力很強，有些上過我沒有接觸過的課程以至於我不了解有些東西要怎麼做，甚至連商業模式圖都還寫得亂七八糟，總是覺得自己有太多的不足，好像一直跑在後面，不停地追。而在過程中，老師也給予很多建議，也分享很多資訊給我們，甚至找學長姐給予我們意見。在專題的製作過程中，我們不斷接收到老師各種的幫助，受惠的太多，也讓我們了解到自身要回饋的應該做到更多，進而又再拉高了自己對自己的標準值。

不過，因為在這個團隊中，和大家一起共事一起完成我們的 Reconnection，也從中了解到自己哪裡的不足，找到喜歡做的事情，然後更加努力往喜歡的事情多耕耘，也會為自己再多想一點，多為未來做一點規劃與鋪陳。用自己的力量，去滿足團隊需要我的地方。用我所擁有的，珍惜然後回饋給 PK103-1 的夥伴們。

專題心得——戴宇德

本專題從二年級下學期開始，在專題課程尚未開始前，我們提早進行了討論與規劃，每一次的題目方向修正，幫助我們能夠找到更明確的目標與方式。在一開始實際在校園當中訪問長者時，更了解到與長者接觸、聽他們所分享的故事，是一件很有趣的時光，故事當中也正表現出他們當年充滿幹勁、打拼的模樣，不過隨著時間，我們在何時何地，都正在逐漸地老去。

我們每個人，都隨著時間身體不斷增長、變化，甚至是老化，這是在現今不可否認的事，而時代的變化，也正影響我們不同世代的人們。在暑假的時候，我因為去當兵，沒有辦法跟到組員們一起到達澎湖，去探訪當地的文化、環境與長者們，不過從他們帶回來的紀錄與回憶，發現他們當地文化的傳承似乎正在流逝，年輕人來到本島工作，偶爾回去陪伴家人，好像澎湖的人口結構，出現了問題。不忍看見澎湖的歷史、人文、海洋文化就這樣消逝掉，於是希望能藉由本專題能做些什麼，能夠使澎湖更加地延續下去，使年輕人回流。

透過彼此的想法與討論，本專題藉由故事記錄與交換、資通訊科技、服務設計等等作為本專題的主要計畫執行內容。在專題合作的過程當中，有很多的學習與磨練，雖然有很多地方，對於我們一開始都還很陌生，但因著這樣的計畫，做中學成為了一種很棒的學習方式，也更加學習到資訊的蒐集、整理，與討論的形式與資源的規劃。很開心的是，在一些比較困難的地方，或是遇到的挫折當中，組員彼此都能夠互相體諒與彼此協助，指導老師也給予我們很多的建議與方向，一起使專題能夠擁有更加完整的計畫內容與執行的可行性。

最後，覺得最可貴除了互相學習之外，當中的討論也有創意的想法產生，希望能夠持續透過設計思考、服務設計等方式，能夠創造出多有趣也可行的想法，能夠添入在未來任何可執行的計畫上，使我們的學習不只是停在專題結束而已，而是能透過專題所學，延伸、延續的更加拓展自己的視野與學習。