

# 以服務設計角度為中高齡者設計志工與休閒活動媒合介面

學生：林南瑾  
陳惠琪  
王祥婷  
林紹鈞

指導教授：柳永青 教授

國立雲林科技大學工業工程與管理系

## 摘要

由於目前台灣中高齡社會趨勢，本專題研究目的為以服務設計角度為中高齡者設計志工與休閒活動媒合介面，進而提供年長者退休生活之輔助，主要提供志工報名、休閒活動彙整以及活躍課程資訊，過程中參考龍潭里長青食堂人員之意見，以確保開發內容符合使用者需求，亦能投入實際使用之環境，期望透過此應用軟體增添年長者退休後的生活色彩。本專題研究分為兩部份：第一部份「族群界定」，透過文獻探討，了解各族群之手法以及獲得年長者需求；第二部份「介面開發」，本研究透過半結構式訪談、問卷調查及實地訪談(共訪談當地 12 位居民)，得知年長者實際參與社區生活的情況並進行焦點團體，再透過親和圖及人物誌進行分析，共分析出三大類使用者特徵：(1)積極充實型；(2)隨遇而安型；(3)善用人際型。本研究透過焦點團體尋找年長者對於資訊產品使用習慣及熟悉程度，並蒐集及預測使用過程中可能遭遇到的問題，以避免使用者在操作此軟體時遭遇相同之問題，彙集使用者特徵及操作問題統整，完成服務設計之原型製作。藉由本次研究，希望能推廣此軟體，提供中高齡使用者應用，並且收集實質建議及回饋，以新增或修改此軟體功能。

- 簡化介面操作，提升年長者之意願。
- 提供有勞動力需求之相關機構，更快速得到其資料。
- 鼓勵年長者善加使用此介面，充分規劃閒暇時間。
- 收集使用者意見，新增或修改介面功能。