

<i>Assessment area</i>	<i>Assessment criteria</i>	<i>Grade</i>
<i>Problem definition (20%)</i>	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Able to make critical analysis of the stories and user experience collected</i> – <i>Able to define the problem from stories and user experience collected</i> 	<i>A</i>
<i>Ideation (20%)</i>	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Have knowledge of available services that set out to tackle the problem</i> – <i>Able to propose an innovative project in response to the problem</i> – <i>Able to articulate the project objective and explain how the proposed project can mitigate / solve the problem</i> 	<i>A</i>
<i>Prototyping (20%)</i>	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Able to identify the novel element(s) in the proposed project</i> – <i>Able to describe and explain the prototype and test process</i> 	<i>A</i>
<i>Insight (20%)</i>	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Able to analyze promises and challenges in implementing the proposed project</i> – <i>Able to make critical analysis of changes that the proposed project can create</i> 	<i>A-</i>
<i>Writing quality (20%)</i>	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Extensive use of literature</i> – <i>Demonstrate good organization of material</i> – <i>Able to maintain logical flow in the discussion</i> – <i>Demonstrate proficiency in language use</i> 	<i>A-</i>
<i>Summary grade</i>		<i>A</i>

The paper provides a systematic deliberation of evolvement of the project through design thinking. Critical features of the project are captured for testing in prototyping. Well done.

引言

在回顧整個 design thinking 的過程之前，讓我簡單重提我在服務學習計劃中所反思的重點。透過與香港失明人協進會合作，我和其他同學一起籌辦體育活動給視障朋友。在與他們相處的時間，發現原來他們的能力比我想像中高很多，例如自我照顧的能力、使用手機等電子器材的能力、運動的能力等。我反思到社會因大大低估了他們的能力，而影響到他們的工作機會，窒礙他們發展內在潛力。既缺乏自我實踐的機會，也失去展現能力給大眾，尤其僱主的機會，繼而促成一個惡性循環。總而言之，在整個服務學習計劃裏最大的反思是：因為我們往往誇大了視障對他們的影響，令視障朋友變得越來越難融入社會。

Problem definition/Empathize

我與三位視障人士進行訪問，以下為公眾對他們的誤解：

- 不知道他們能照顧自己，例如必須有人陪同，需要人餵食等，以為他們不能如正常人一般工作、走路
- 不知道他們懂得使用電腦（能力上的誤解），誇大了視障對他們的影響
- 以為他們不能夠在廚房工作（或其他有危險的工作環境），其實只要有足夠時間讓他們熟習環境，便能安全地工作
- 社會對視障朋友有不少定型，認為他們的缺陷令他們只可以選擇一些較低階的工作，例如不能做歌手。

另外，他們也指出有時候在街上遇到小朋友時，他們會問父母為何他們會拿着白杖，或如為何眼睛比較奇怪等。但大部份家長都會覺得不尊重、不禮貌，而阻止小朋友繼續問下去。但視障朋友向我們分享，其實不用介意，反應趁早解答並教導他們，不要阻止他們發問。**其實小朋友沒有太多顧忌，他們的問題也能讓成人有所學習。**他們主張**多相處**，很多誤解便能自然消失。一理通，百理明。

綜合訪問的內容，我了解到大眾缺乏與視障朋友的相處和認識，以致在不同層面上都對視障朋友的能力產生誤解，往往都低估他們的能力，彷彿大眾認定了「看不到等於做不到」。因此我對問題的核心的定義如下（define）：**大眾對視障人士認識不足，因而低估了他們的能力，阻礙他們融入社會。**

Ideation

現存的相關工作如下：

工作	內容	目的
休 café ¹	社企餐廳：結合視障咖啡師與盲人按摩服務	提供一個讓公眾看到視障朋友能力的平台，期望能達社會共融
WeTV 無障礙媒體 ²	全港首個以殘疾及無障礙議題為主題的網上電視台	提供平台予殘疾人士發揮所長，務求令觀眾在不同方面了解他們，拉近彼此的距離
香港盲人管弦樂團 ³	提供五年免費演奏課程，培訓了不少視障人士成為樂手	讓視障人士一展所長，肯定自我價值。期望能擺脫只能做低技術工作的宿命

縱觀幾個項目，我留意到有幾項重要元素：提供一個平台讓視障人士展現某種能力、凝聚一群視障人士、對外讓公眾認識、公眾能與視障朋友互動。結合這些元素，並參考現有的項目，我利用了 SCAMPER 創意框架來進行構想。

Adapt & substitute	參考休 café 的模式，開設一間由視障人士營運的店舖，並提供兩種具相聯性的服務。 由賣咖啡變為賣港式小食；由按摩服務變為親子工作坊，教授製作港式小食。
Put to other use	親子工作坊一般是為了鞏固親子關係，一起消遣。但這個親子工作坊是為了建立導師與參加者的關係，即視障朋友與小朋友和家長的關係。
Reverse	親子工作坊的另一目的是透過調換角色，讓參加者扮演廚師，感受製作小食的過程並不簡單。
Adapt	參考餐廳的做法，加入手機落單和外賣服務。
Modify/Magnify	由密閉廚房變為開放式廚房，具有玻璃櫥窗，讓整個烹調過程突顯在顧客的眼前。

¹ <https://www.hkbu.org.hk/tc/about/latest-news/detail/59>

² <https://hkfb.org.hk/our-services-wetv/>

³ https://orientaldaily.on.cc/cnt/news/20191027/00176_062.html

Ideation 成果

一間擁有特別設計，售賣港式小食的店舖，並提供空間舉辦親子工作坊，由視障人士教授製作港式小食。

目的

透過提供一個日常、輕鬆、容易接觸的平台，讓公眾能第一身接觸到視障人士，親眼觀看認識他們不同的能力，並與他們互動，從而消除對他們能力上的誤解，拉近彼此的距離，鼓勵將來進一步的認識，幫助視障人士融入社會。

構思如何解決問題

我會從三方面解釋為何此構思能協助解決問題。

港式小食店：

- 把視障人士煮食的能力展示給顧客
- 香港人都喜歡吃港式小食，不同年齡的市民都會光顧，能讓**更多人**與視障朋友接觸
- 買小食是一個很日常的事情，顧客不會只光顧一次，能**增加**他們**接觸**視障朋友的機會
- 進食的時候（尤其小食），人會自然放鬆：鼓勵視障朋友與街坊閒聊，**增加互動**

親子工作坊：

- 小朋友勇於發問，發問時較少避忌，有助打破彼此的隔閡
- 同時讓小朋友和家長明白視障人士的能力，一同學習
- 有較長的時間與視障人士互動聊天，從互動中認識是最有效的方法之一
- 及早讓小朋友明白視障人士並非如想像中那樣欠缺能力

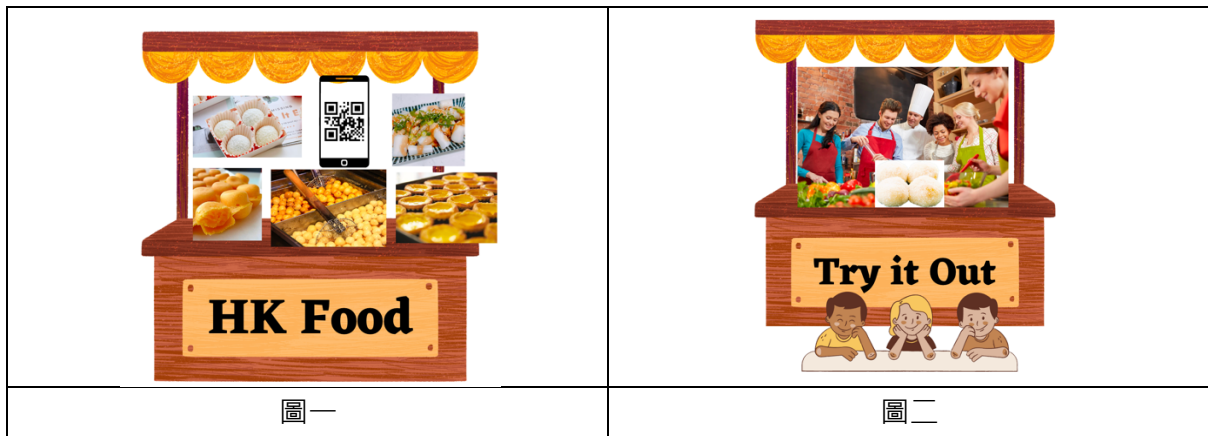
手機落單、外賣：

- 除了煮食能力外，也能讓顧客看到他們懂得使用電子產品，如電腦，因為手機落單牽涉使用電腦系統
- 提供外賣服務能讓顧客明白他們也能如健視人一般正常行走，也不會有特別危險

從訪問（empathize）所知，與視障朋友相處是最直接和有效的方法來消除誤解和增加認識。而且視障朋友也提到小朋友的參與是十分重要。此計劃不但着重多接觸、多互動、給多視障人士機會展現能力，也刻意讓小朋友參與在其中，相信能達到預想中的目的。

Prototyping

在此提議在親子主題的市集中租借一個檔位，分成兩半。一半售賣港式小食（圖一），另一半提供簡單的小食製作體驗（圖二）。



在**售賣港式小食**的部份，有三項關注點：

1. 顧客有沒有留意視障同事烹調食物的過程？（觀察、問卷）
市集能清楚讓顧客看到煮食過程，如在此環境下顧客卻沒有特別留意視障同事的辛勞，那麼開放式廚房及玻璃櫥窗的作用可能不大。
2. 在等候食物或享用食物的時候，顧客和視障同事有沒有聊天？（觀察、問卷）
這為了測試他們之間的互動性。市集的特色是店員與顧客的距離十分近，如在此環境下仍沒有聊天，意味需要其他方法鼓勵雙方更多溝通。問卷可了解他們沒有聊天背後的原因。
3. 顧客有沒有留意到視障同事有使用電子產品？（問卷）
可了解有多少顧客留意到這一點及聽取意見，繼而改善展示方式等，將來讓顧客更容易留意到。

在**親子工作坊（小食製作體驗）**的部份，有兩項關注點：

1. 小朋友是否喜歡製作香港小食？（問卷）
可直接問小朋友或問家長。若不吸引，可能要轉換其他食物。
2. 在教導過程中，有沒有遇上困難？（問卷）
視障同事及參加者的意見同樣重要，了解由視障同事教導是否切實可行。

Insight

此表格簡單總結了此計劃的優勢及限制。

優勢	限制
<ul style="list-style-type: none">• 能展示視障人士的能力• 提供恆常能接觸到視障人士的機會• 提供足夠互動的機會	<ul style="list-style-type: none">• 未必每位顧客都和視障同事有互動• 只能突顯視障朋友的某幾項技能• 家長及小朋友以外的人士暫不包括在工作坊內• 店舖需要有足夠空間舉辦工作坊

此構思所帶來的重要改變如下：

- 提供一個日常、恆常、舒適的機會讓大眾接觸視障朋友
- 透過第一身接觸視障人士，打破大眾對他們的能力的想像
- 參考視障人士的看法 (empathize)，在構思過程刻意加入小朋友

字數所限，在「構思如何解決問題」的部份也詳細說明了這幾項改變的重要性。

反思 design thinking 的過程

Design thinking 強調從對象出發，這能讓我直接聆聽他們的心聲。此外，與他們對話能更打動我的心，成為額外的動力，讓我更享受整份工作。聽到他們的能力被大大低估，我不禁為他們感慨，他們的故事也讓我印象深刻。Empathize 是整個 design thinking 中我最喜歡的環節。

Design thinking 讓我能發揮創意，改善現有方案。利用其他方案的優勢，並加以改善，能有更好的效果。我特別欣賞休 café 的設計理念，於是參考了它的模式，建構自己的想法。我也很喜歡能把 empathize 中的重點應用到 ideation，例如改善休 café 的模式以致能增加互動，並加入小朋友在其中，成為此計劃的一大特色。

最後，我也很欣賞 design thinking 的 prototype 着重測試最重要的東西，能節省成本和時間，用最快的速度來不斷完善方案。使用市集的模式能讓我測試最重要的東西，不用租一間店舖，也能測試顧客有否留意視障人士的煮食過程、有沒有互動等。

總括而言，今次 design thinking 的體驗是特別的，能讓我明白解決問題的另一個向度，design thinking 的精神是值得認識的。

字數：2490 (不包括表格)