

## 老年議題

# 人類學 x 服務科學 x 老年學之跨域實習分享

鄭向榮<sup>1</sup>

## 一、實習內容：不僅僅是研究助理

每當身邊的朋友聽說我要成為成功大學的研究助理時，他們的第一反應總是：「為什麼？」歷屆服科所的學生都會在升上碩士二年級的暑假進行整個暑期的實習。為了積累實戰經驗，幫助未來順利找到工作，同學們往往偏好進入產業實習。然而作為一名曾經有過職場經驗的人，我希望探索一下碩士論文研究的可能方向。因此，我成為了本屆少數幾位選擇了不同實習方向的同學，成為了成功大學老年所邱靜如教授的研究助理，協助她執行國科會以包容為導向的科技計畫。

一開始，我對研究助理這個角色有著一些刻板印象，以為自己的工作就是協助老師搜尋特定方向的研究資料，並協助老師執行某些研究工作。然而，實際上由於這個計畫的重點是開發一款可以降低移工溝通困難的 APP，因此在整個計畫過程中，我執行的工作包括了以下多種方面：

1. 定義整個計畫的研究方向，設計訪談提綱和日誌，並執行研究工作。
2. 規劃 APP 的功能，追蹤工程師的開發進度，制定驗證 APP 是否成功的指標。
3. 擔任 UI/UX 設計師的角色，規畫 APP 的互動流程和製作介面，進行設計審查。
4. 執行其他任務，如文獻分析、撰寫計畫、製作簡報等。

## 二、實習遇到的挑戰

### 挑戰一、研究與成果之間的落差

在我加入這個計畫之前，團隊已經有一個主要的 APP 開發合作夥伴，他們很明確地打算應用某項核心技術來提供解決方案。因此，儘管我一開始期望我們先找出問題，然後一起討論解決方案，但實際上的過程是，我需要去驗證目

---

<sup>1</sup> 國立清華大學服務科學所

前的問題是否真的可以被現有的核心技術所解決。這種差異也導致在執行研究過程中，我感受到了問題和解決方案之間的斷裂感，包括不斷地自我懷疑我們是否真的解決了重要的問題，或者我們是否被技術所限制，只能解決我們已經能夠解決的問題。

### *挑戰二、跨文化研究的困難*

由於我們研究的是外籍看護，整個訪談過程基本上都是根據對方的母語進行。儘管我事先與翻譯員溝通並確認了我希望透過訪談獲得的資訊，但由於語言隔閡，訪談過程基本上是我在盲聽翻譯員和外籍看護的對話，然後再依賴翻譯員在一個段落結束後，就方才的內容進行翻譯。這導致了一些後果：(1) 研究人員無法確保翻譯是否正確地提問問題 (2) 在受訪者回答問題後，翻譯通常只會提供給研究人員整理後的結果，許多在訪談中提及的情景和細節需要在資料整理階段才能看到，故研究人員無法即時進行追問 (3) 由於訪談的一些內容較為敏感，再加上研究人員與研究對象之間無法直接溝通，這就導致了前期建立信任的困難，以及在後期需要進一步與研究對象進行溝通時可能出現的問題，研究對象可能會突然失聯，或者他們在執行研究時遇到一些問題，但無法向研究者反映。

### *挑戰三、研究對象難以自行回報*

這次的研究中，我使用了線上表單，請研究對象連續一個星期回報他們每日的工作狀況。一開始選擇使用日誌的原因有兩點：(1) 希望透過日誌來了解看護的工作內容，因為實際上這份工作非常繁瑣，我需要確保 APP 真的可以幫助看護更好地與照顧對象及家屬溝通。因此日誌可以幫助我蒐集看護每天的使用情境，確認 APP 可以同時處理多種情境下的溝通困難。(2) 我不確定看護在定義自己的工作內容時是否會與研究人員有不同的看法，再加上看護每天遇到的挑戰可能不同，因此透過日誌的方式比較有機會蒐集到更為豐富且有趣的資料。想像雖然很美好，但當我開始請看護嘗試回報時，卻發現多數看護不太理解日誌的題目，甚至不清楚他們應該如何回報。這些狀況使得我們收回來的資料品質不一，甚至有許多研究對象在看到類似量表的題目時，直接選擇了相反的答案。直到研究者實際到現場核對答案時，才發現整個回答都是有問題的。

#### *挑戰四、多重角色的混亂*

在這次研究中，我除了需要負責自己的研究之外，還需要充當設計師和產品經理的角色，規劃整個產品功能、互動方式，以及 APP 介面設計。特別是在我們的 APP 中，許多功能需要提供特定的內容給使用者，但團隊過去並沒有任何資料可供使用。這導致我除了規劃功能之外，還需要自己去尋找可使用的現成內容。這對我的實習工作造成了很大的挑戰，因為我之前並沒有相關領域的知識，這讓我在規劃內容時很難篩選出好的內容，並判斷哪些內容真的能夠幫助使用者。

此外，團隊一開始並沒有安排設計師的角色，這導致許多設計決策需要由工程師自行決定。這造成我第一次看到 APP 雛型時，發現原先的介面易用性較低，必須重新進行開發。由於團隊缺乏設計師，因此我除了負責產品經理的角色外，也臨時充當了設計師的角色，花費許多時間去雕琢每一頁 APP 介面，以及細節的互動流程。同時擔任多重角色也讓我無法很明確地規劃自己需要花多少時間在某個特定工作上。

#### *挑戰五、缺乏清楚的合作流程*

由於整個團隊都是第一次合作，過去並沒有建立出任何的合作習慣或是流程。此外，當團隊遇到問題時，大家也不習慣直接反映出來，向其他夥伴尋求幫助。這導致開發進度常常無法如預期地完成。加上大部分的成員都是以兼職為主，整個專案的進度也很難推進。

### **三、實習反思**

在這段實習過程中，我不僅獲得了豐富的經驗，也從中學到了許多重要的教訓。以下是我在實習中所得的一些重要觀察與體悟：

#### *研究方法的改善*

首先，我深刻體認到在規畫研究之前，應該要先與了解研究對象的人討論整個研究該如何設計，才能確保他們能夠理解研究內容。此外，我也覺得應該要在更前期的時候就先進行 pilot study，確保研究方法的可行性，同時也能避免後期可能遭遇的困境。

除了事前進行研究模擬之外，在進行訪談之前，應該跟翻譯員進行更加充分的溝通，確保翻譯員在訪談過程中所有的方式和方法保持一致，並且要求翻

譯員要進行逐字逐句地翻譯，而非僅是一整段的內容統整，避免研究員無法適時進行追問。

同時，為了確保研究對象能夠正確理解題目並填答，需要對整個日誌表單的內容進行簡化，以避免出現理解困難。如果涉及到量表分析，建議以實體方式進行，這樣可以確保研究對象能夠清晰地理解並作答。

### *團隊合作方式的調整*

由於我們的團隊是過去沒有任何的合作經驗，許多成員也都不理解軟體服務開發流程中需要什麼樣的角色、目標與合作流程，因此我自己反思是，一開始就需要在合作的初期階段與團隊清晰地釐清彼此的目標，並專注在解決最核心的問題上，這有助於團隊保持方向一致，並確保工作朝著預期的方向進行。

同時，大家都應該充分了解每位團隊成員應該擔任的具體角色，例如工程團隊的 PM 和產品團隊的 PM 彼此職責有什麼區別、工程團隊究竟需要什麼顆粒程度的規格，才能開始開發，這樣有助於確保每個成員明確了解自己的負責範疇，並在合作過程中發揮最大的價值。

此外，在開發進度的管理上，我也覺得可以效法敏捷開發的模式，將任務細分為更小的部分，這樣可以方便專案經理安排每周或每雙周需要完成的進度，並及時發現和解決可能出現的問題。

最後，因為大家過去沒有合作經驗，不知道什麼環節可能會遇到問題，因此建立定期的進度更新會議與以及問題討論機制非常重要，這樣可以確保團隊成員能夠隨時反饋問題並尋求幫助，避免專案因為遇到部分問題而卡關。

### *個人反思*

在實習過程中，我意識到自己在遇到同時擔任多重角色的問題時，第一時間的想法是計畫可能沒有額外經費聘請其他人員，因此我一開始嘗試自己解決問題，包含尋找更簡單的設計工具、查看競品怎麼做等等。但是，我遇到的狀況其實已經無法自行處理，而在我與教授反應後，後續團隊也決定直接將設計的工作外包。這個經驗讓我學習到有些事情應該直接向團隊反應，讓團隊理解整個 APP 開發工作的複雜性，是需要更多資源的配合。

此外，我在計畫初期曾經嘗試推薦大家使用某些方式管理進度，但到後來

發現只有少數成員有採用，在沒有被充分授權的前提下，大家其實沒有動機去按照你提供的合作流程走。這個經驗也讓我體會到，未來如果想要提議一個改變時，應該要充分跟不同團隊成員溝通，並且確認新的方案是真的有幫助到他們工作，而非我自己一廂情願地想要推行某種作法。