



Youth ImpACT Awards 2.0

感創敢為 2.0 —  
青年社會創新服務獎

**為求變發問**

# QUESTIONING *to* TRANSFORM

A Facilitation Book for Serving Others and  
Sharpening Personal Growth with Double Diamond Inquiry

以雙鑽設計思維模式，從服務社群到提升自我的引導指南



Youth ImpACT Awards 2.0

感創敢為 2.0 — 青年社會創新服務獎



## **Questioning to Transform —**

A Facilitation Book for

Serving Others and Sharpening Personal Growth  
with Double Diamond Inquiry

## **為求變發問 —**

以雙鑽設計思維模式，從服務社群到  
提升自我的引導指南

2023 年編



## 序言

香港小童群益會及陳廷驊基金會自2016年起舉辦「感創敢為——青年社會創新服務獎」，透過跨界別、跨平台的連繫及人本設計思維為基礎的培訓，讓青少年對社會問題有更深入了解，同時激發青少年的創新思維，為社會問題提供新的解決方案，帶來社會效益。

時至今日，計劃共吸引超過10000名中學生共同為社會問題提供超過1900個創新點子，當中決賽隊伍的點子經歷原型測試，方案更為完整，成為有潛力在社區持續發展的服務。多年來，地區伙伴及社群與青少年合作感到雀躍，期望為前線服務帶來新的意念，並為社群發聲，讓更多人認識鮮為人關注的社會問題。與青少年合作進行社會創新絕對是一個讓各界連結並充滿驚喜的旅程。

旅程中，除了助人，我們更希望與我們同行的青少年有所得著，其中一個持續思考的問題是，如何才能夠讓青少年表達他們的想法？如何才能夠讓他們發揮自己，擁抱這個助人旅程？我們發現，讓他們有最大發揮的空間並不是指導或告訴他們如何去做，最重要的是以不同的提問工具引發思考並提出想法，並透過活動過程體會新的經驗。

*Questioning to Transform – A Facilitation Book for Serving Others and Sharpening Personal Growth with Double Diamond Inquiry*  
《為求變發問——以雙鑽設計思維模式，從服務社群到提升自我的引導指南》，以雙鑽設計思維的框架為基礎，集結了一系列計劃中用以引發思考的提問工具。這本指南整合了促進他人服務和催化個人成長的工具與相關提問。提問在學習、解決問題和建立人際關係中發揮著多面性作用。

希望這個分享能有助你與青少年合作，共同開展助人旅程，構思創新點子共善社會，亦讓青少年在助人之餘，回顧個人成長經歷，看見自己熱誠的源頭，亦為人生帶來更多啟示。



*If I had an hour to solve a problem and my life depended on the solution, I would spend the first 55 minutes determining the proper question to ask, for once I know the proper question, I could solve the problem in less than five minutes.*

—— **Albert Einstein**

## 項目共創及發展夥伴



### 香港小童群益會

香港小童群益會創立於 1936 年，屬本地歷史最悠久的兒童服務機構之一。本著「培育新一代·攜手創未來」的宗旨，本會一直關注兒童及青少年的身心均衡發展及推動營造有利兒童成長的社會環境，讓他們健康快樂成長。

因應社會環境的急速發展，本會近年的服務推動「及早介入」概念，特別針對為學前或有特別成長需要的兒童提供服務，同時亦加強家庭及家長支援的工作。

透過遍佈全港超過 181 個服務點的廣泛網絡，本年度本會服務人數超過 280,000 名，會員人數超過 11 萬，力求發揚本會「群策·群力·群益」的信念。



### 陳廷驊基金會

陳廷驊基金會為南豐集團創辦人陳廷驊博士於 1970 年成立的家族慈善信託基金，歷年來推動及支持多個慈善項目，致力回應社會的不同需要。

陳廷驊博士為虔誠佛教徒，一生熱心公益。基金會朝著「推動以慈悲為本的價值、共建慈悲社會」的願景努力，透過五大策略包括「主動開創計劃、培育發展潛能、追求突破創新、促進多元合作及創造深遠影響」，積極發展五舍策劃的各個可持續慈善項目，達致協同效應，以「慈之以行」的方式實踐陳博士的理念：「想到自己，想到對方」。



# 目錄

---

## 雙鑽設計思維 Double Diamond

### 呼喚 Calling

### 六何 5W1H

---

## 同感理解 Empathetic Understanding

- 01 觀察要點 Observation Tips
- 02 同理心地圖及其延伸  
Empathy Map & its Extension
- 03 使用者歷程圖 UX Journey Map
- 04 AEIOU
- 05 設定問題陳述 Problem Statement

---

## 點子發想 Ideation

- 06 快速點子發想引擎  
Fast Idea Generator
- 07 我喜歡 · 我希望 · 我好奇  
I Wish · I Like · I am Curious
- 08 選擇 / 優次矩陣  
Choice / Priority Matrix
- 09 變革理論 Theory of Change
- 10 最小可行性產品  
Minimum Viable Product (MVP)

---

## 原型測試 Prototype and Test

- 11 探索地圖 Exploration Map
- 12 原型測試 Prototype and Test

---

## 塑造自我 Prototyping Me

本書主要採用的框架、常用工具與其引導提問應用。

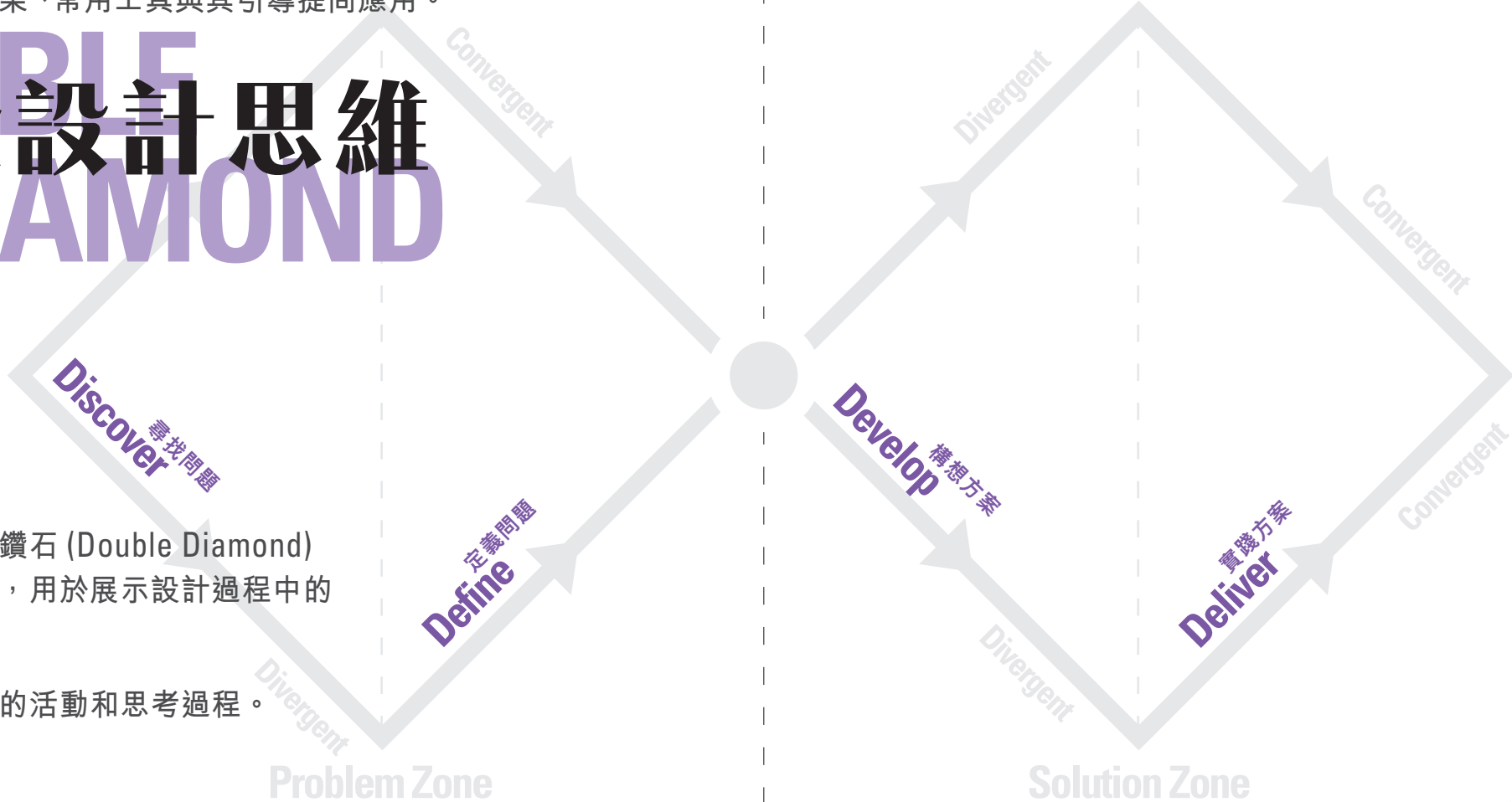
# 雙鑽設計思維

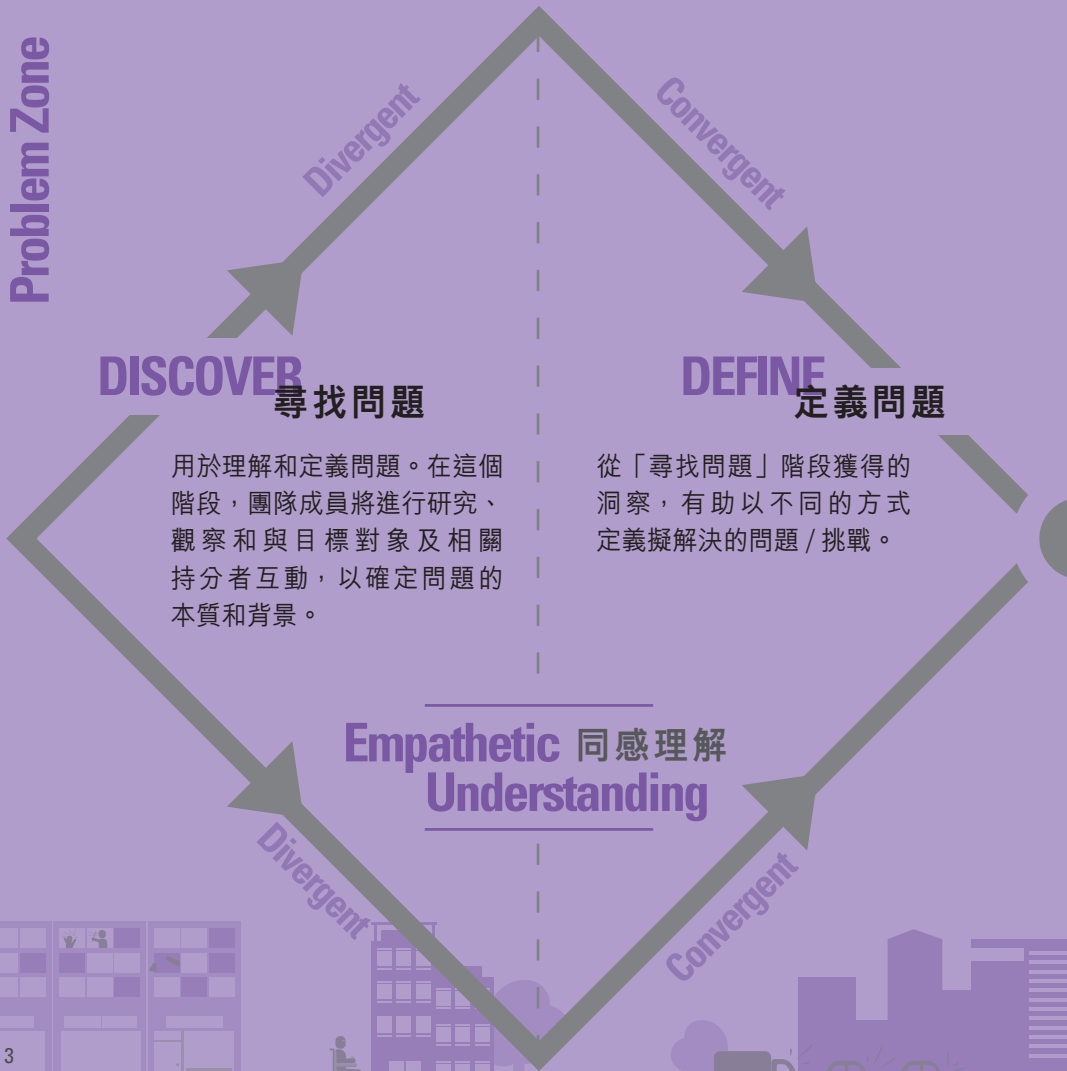
## DOUBLE DIAMOND

在設計思維中，雙鑽石 (Double Diamond) 是一個常用的架構，用於展示設計過程中的四個關鍵階段。

每個鑽石代表不同的活動和思考過程。

Inspired by The Design Council





### DISCOVER 尋找問題

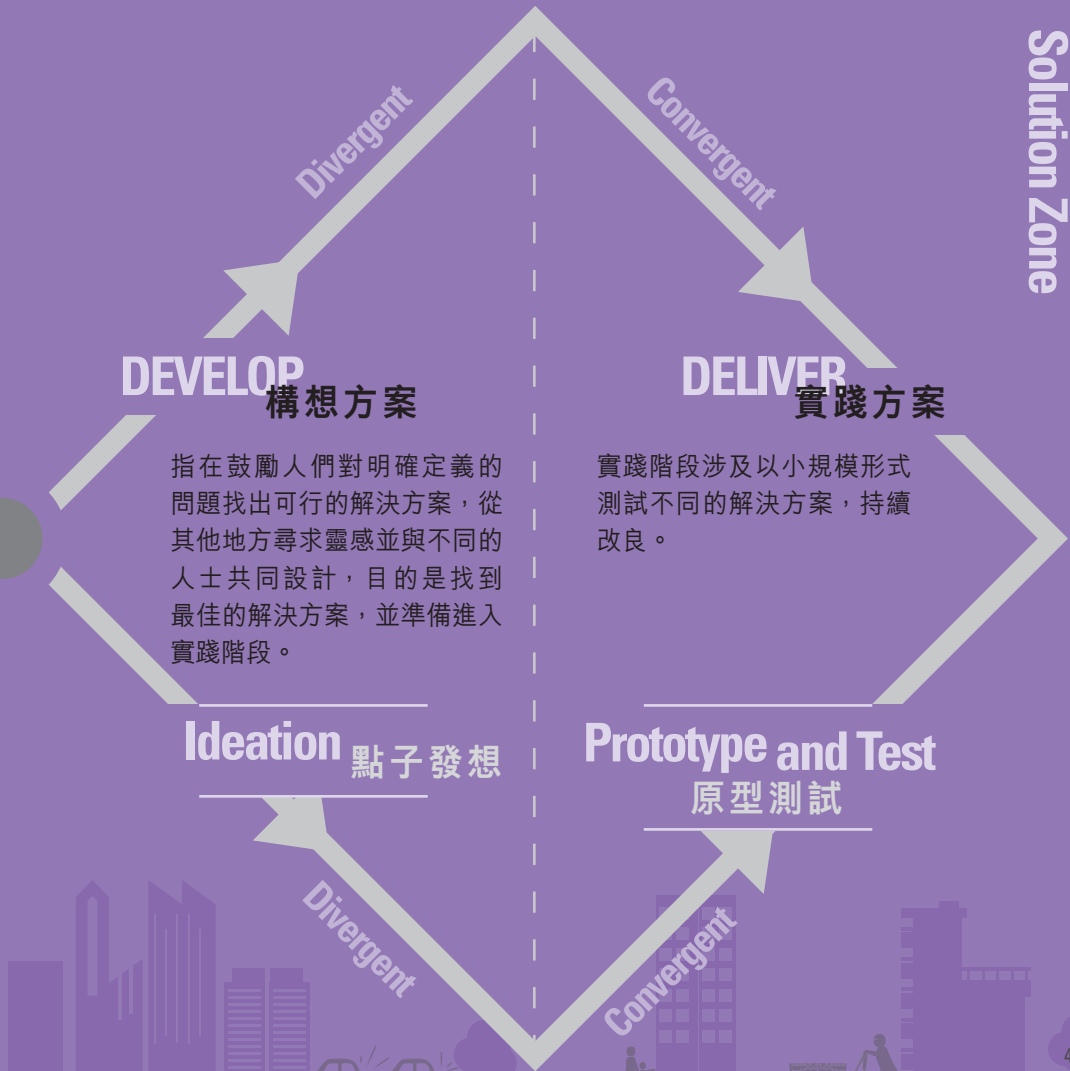
用於理解和定義問題。在這個階段，團隊成員將進行研究、觀察和與目標對象及相關持分者互動，以確定問題的本質和背景。

### DEFINE 定義問題

從「尋找問題」階段獲得的洞察，有助以不同的方式定義擬解決的問題 / 挑戰。

### Empathetic Understanding 同感理解

Convergent



### DEVELOP 構想方案

指在鼓勵人們對明確定義的問題找出可行的解決方案，從其他地方尋求靈感並與不同的人士共同設計，目的是找到最佳的解決方案，並準備進入實踐階段。

### DELIVER 實踐方案

實踐階段涉及以小規模形式測試不同的解決方案，持續改良。

### Ideation 點子發想

Divergent

### Prototype and Test 原型測試

Convergent

本書主要採用的框架、常用工具與其引導提問應用。

在設計思維中，雙鑽石 (Double Diamond) 是一個常用的架構，用於展示設計過程中的四個關鍵階段。

每個鑽石代表不同的活動和思考過程。

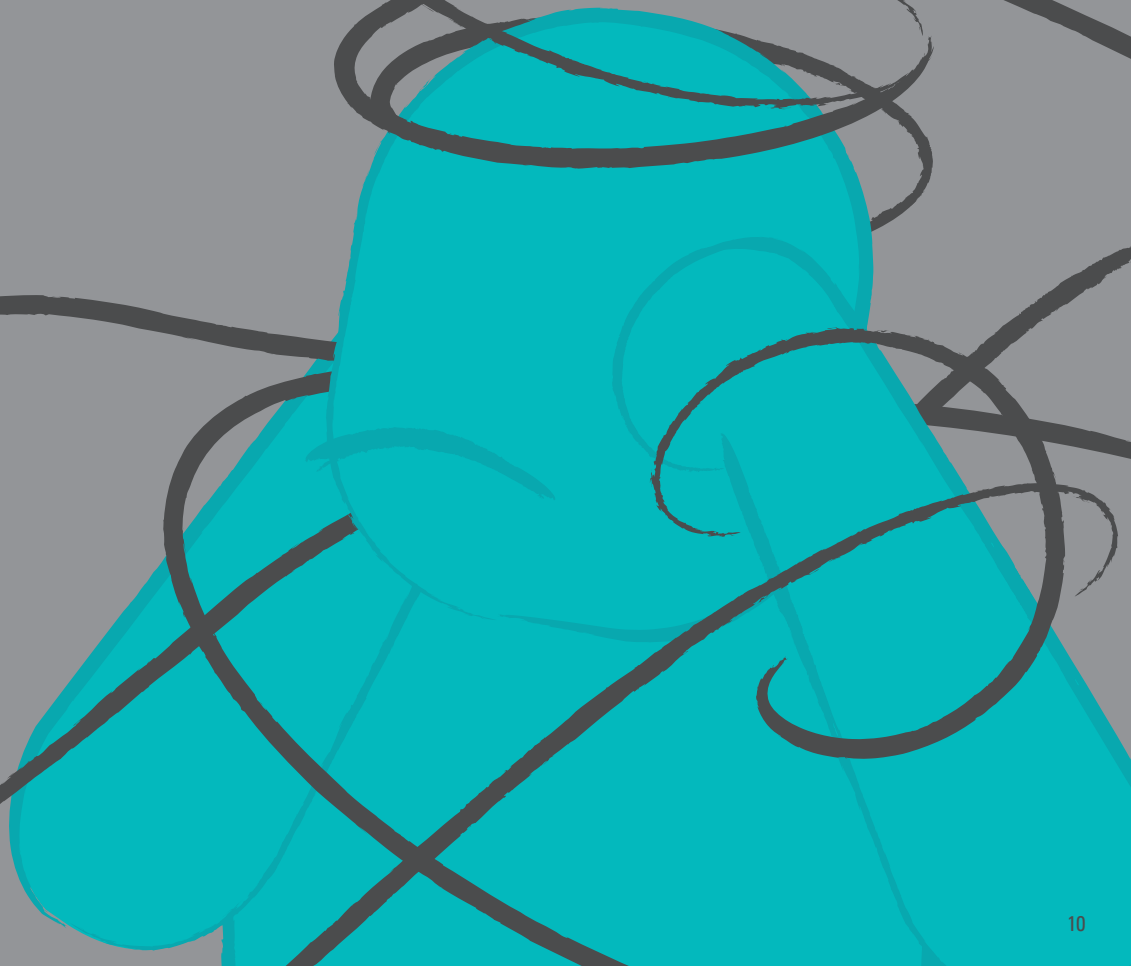




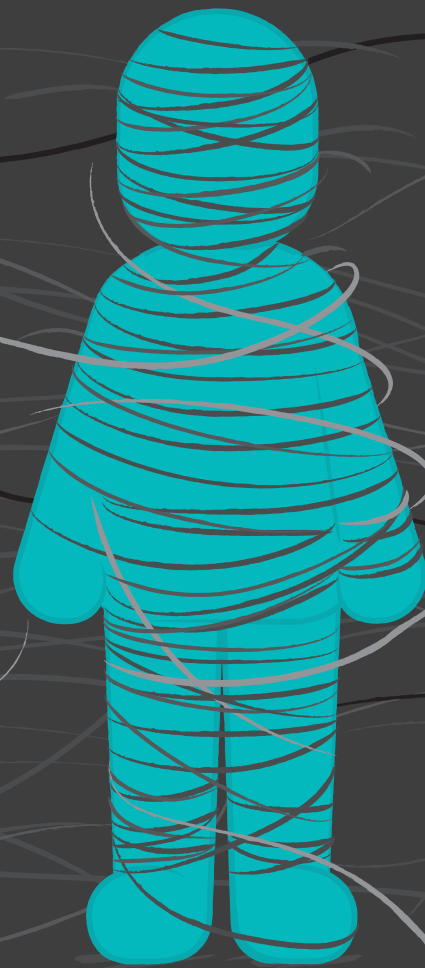
呼喚

平日總有些事情令你感到

心煩意亂...



這些困擾日積月累地發生，  
一直 **纏繞** 你







哪些人 / 情境

與你的**困擾**相近？



# 你最近**覺察**到 哪些**困擾**？

為甚麼會有  
這個困擾出現  
？

WHY

跟哪些人  
有關聯  
？

WHO

有哪些  
關鍵特點  
？

WHAT

甚麼時候發生  
？

WHEN

在哪裏發生  
？

WHERE

怎樣發生  
？

HOW



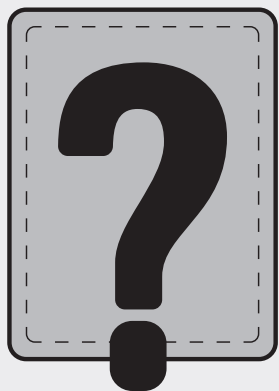


# 困擾 = 呼喚？

當中一些困擾可能是對我們的呼喚，提醒  
我們可以為社會及自己的成長帶來改變。

探究前，想一想

你所選擇的問題 .....



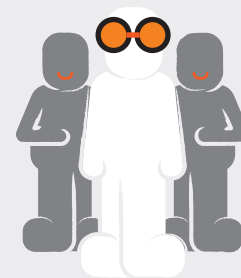
甚麼  
最能**激發**你？

EXCITE



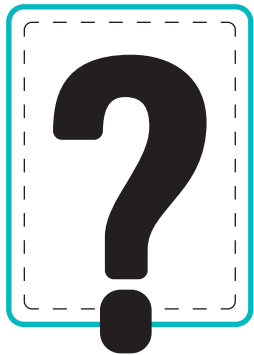
甚麼  
最**吸引**你？

APPEAL

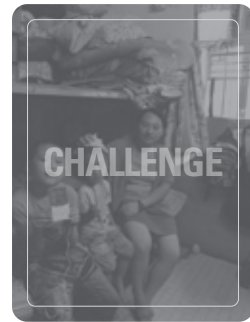


你能夠**接觸**  
到**哪些人**？

ACCESS



# 你會選擇哪個問題來深入探究？



你的直覺大聲呼喚你，為了

社群 / 自己



創造更好的生活，  
是時候需要帶來改變！

要

改變

啊

CHANGE

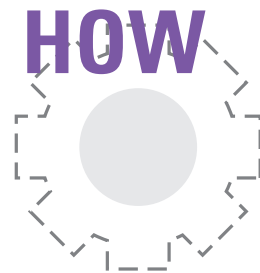
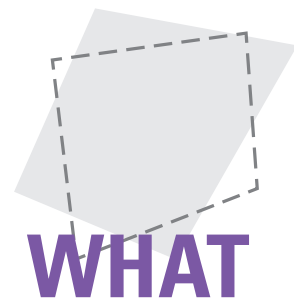
了解 5W1H 很重要

# 5W1H

## 六何

**5W1H** 的意義在於提供一個有系統而全面的方法來探索問題、收集信息和解決困難。

它提供了一個框架，幫助人們更好地理解問題的本質，尋找解決方案，付諸實踐。



# 「為何」的重要性

「為何」有助於找出問題的核心。它讓我們了解問題的重要性、根源以及持續存在的原因。

- **為甚麼這個問題很重要？**  
旨在揭示問題的影響，讓我們考慮如果問題未解決會有甚麼後果。
- **為甚麼它還沒有被解決？**  
這個問題鼓勵學生分析解決問題的潛在障礙，無論是技術上的、組織上的、還是心理上的。
- **為甚麼它會發生？**  
確定根本原因對於理解問題至關重要。這可能涉及回顧過去的事件、錯誤或變化，這些都導致了目前的情況。
- **這個問題對每個受影響的人或持分者而言，為甚麼重要？**  
將問題的重心放到個人經驗，讓學生更設身處地了解問題的重要性。

# 辨識「何人」

「何人」讓我們關注到人的因素，助我們找出與問題有關的人物。

- **有誰參與其中？**  
列出所有相關人物，包括受助者、服務 / 資源提供者等。
- **有誰受到影響？**  
把清單擴展到任何受問題影響的人，即使是間接的影響。
- **誰是決策者？**  
確定誰有權力影響實施解決方案。
- **還有誰可以對問題提供見解？**  
也許有其他專家或被忽視的人可以提供寶貴的觀點。

# 探究「何事」

「何事」使學生能夠確定他們知識的界限並辨識差距。

- **關於這個問題，我們已經知道甚麼？**

對現有信息進行總結。

- **我們希望知道甚麼？**

為進一步調查定立方向。

- **這個問題對我們的目標有甚麼影響？**

將問題與團隊的整體使命或目標聯繫起來。

- **有哪些需要質疑的假設？**

挑戰可能妨礙解決問題的現有信念。

- **如果問題得到解決，理想的結果將是甚麼？**

為解決問題設定明確的目標。

# 確定「何時」

「何時」有助於我們了解問題的時間軸和緊迫性

- **問題是何時開始？**

這有助於追溯歷史，了解問題如何伴隨時間發展。

- **希望何時看到結果？**

為解決問題設定一個時間框架，對於保持動力和緊迫性非常重要。

- **何時是關鍵的介入時機？**

確定行動最有效的時間點，因為把握時機至關重要。



# WHERE 尋找「何處」

「何處」有助於將問題置於物理或抽象的空間背景中

- 問題在哪裡發生？

確定問題的所在地或過程。

- 哪裡曾經處理過類似的問題？

尋找研究案例或類似問題已得到處理的例子。

- 哪裡曾經出現類似的情況？

調查類似情景可以提供潛在解決方案的靈感 / 點子。

- 解決這個問題的資源在哪裡？

這有助於計劃執行和資源分配。

- 如果不解決，這個問題可能還會在哪些地方出現？

了解問題可能的擴散或升級。

# HOW 探索「如何」

最後，「如何」有助聚焦解決問題的方法和過程

- 這個問題如何成為一個機會？

鼓勵將問題重新定位為改進或創新的機會。

- 如何解決它？

集思廣益，提出可能的解決方案或應用策略。

- 過去如何嘗試解決這個問題？

分析過去不同持分者曾作出的努力，了解甚麼有效，甚麼無效等。

- 在解決這個問題時，我們如何衡量成功？

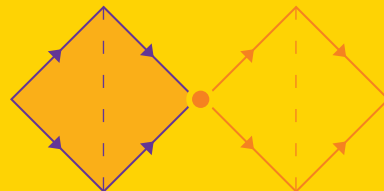
建立評估解決方案效果的指標。

- 如果問題再次出現，我們如何得知？

監察和及早識別，以防問題再次發生。

EMPATHETIC  
UNDERSTANDING

同感理解



# OBSERVATION TIPS

## 觀察要點 搜集資料

進行良好觀察的五個要點：

### EMPATHIZE WITH USERS 同理用戶

站在你目標對象 / 用家的立場上思考。觀察他們在生活環境中的行為、情感和互動。同理心讓你對涉及的問題有更深層次的理解。

### LOOK FOR NON-VERBAL CUES 留意非語言提示

注意身體語言、面部表情和其他非語言提示。這些可以提供對人們真實感受的見解，揭示未被言說的問題或需求。

### CAPTURE REAL MOMENT 捕捉真實時刻

使用攝影、視頻和音頻錄製 (需經過當事人許可) 來捕捉真實生活中的時刻。這些對於稍後整理及與團隊分享洞察非常有價值。

### ENGAGE IN CONTEXTUAL INQUIRY 進行情境詢問

針對目標對象 / 用家在使用產品或服務的環境作出觀察，提出開放式問題以了解他們的體驗、動機與需要。情境詢問有助於發現自己、甚至目標對象可能並不察覺的細節。

### KEEP AN OPEN MIND 保持開放心態

以無預設或先入為主的心態進行觀察。對可能遇到的驚喜和新事物保持開放態度。開放心態讓你能夠超越自己的經驗和偏見，這對於創新的設計解決方案至關重要。

# EMPATHY MAP

## 同理心地圖

同理心地圖是一種視覺工具，幫助個人或團隊了解目標對象的經驗、思考、情感和行為。

它通常在設計思維，以及使用者體驗設計 (User Experience Design) 中使用，以了解目標對象的需求、動機和痛點。



下載  
工具紙

同理心地圖通常由 6 個區塊組成，  
描繪目標對象不同方面的體驗：

## SEE 觀察



代表目標對象在外部環境觀察到的事物。這包括目標對象在物理環境中所看到的物體、人或事件。這個區塊有助識別影響目標對象體驗和行為的情境因素。

## HEAR 聆聽



聚焦於目標對象體驗中的聽覺元素。它包括目標對象從他人或環境中聽到的對話、反饋、意見或其他信息。

## PAIN 困苦



「困苦」代表目標對象面臨的挑戰。這包括目標對象相關的情境中所遇到的挫折、障礙和困難。

## GAIN 盼望



它代表目標對象希望實現的結果。這包括他們的生活目標及渴望。這個區塊有助於識別目標對象的動機，了解他們重視的事物，以及他們所追求的改變，有助往後設計解決方案。

## THINK & FEEL 思考與情感

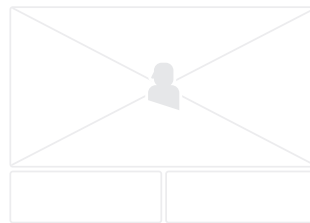


捕捉目標對象對於主題或問題的思考、假設、信念和情感。探索他們內心的世界，幫助了解他們的心理狀態。這包括他們的目標、動機、恐懼、慾望、價值觀和任何相關的心理層面。

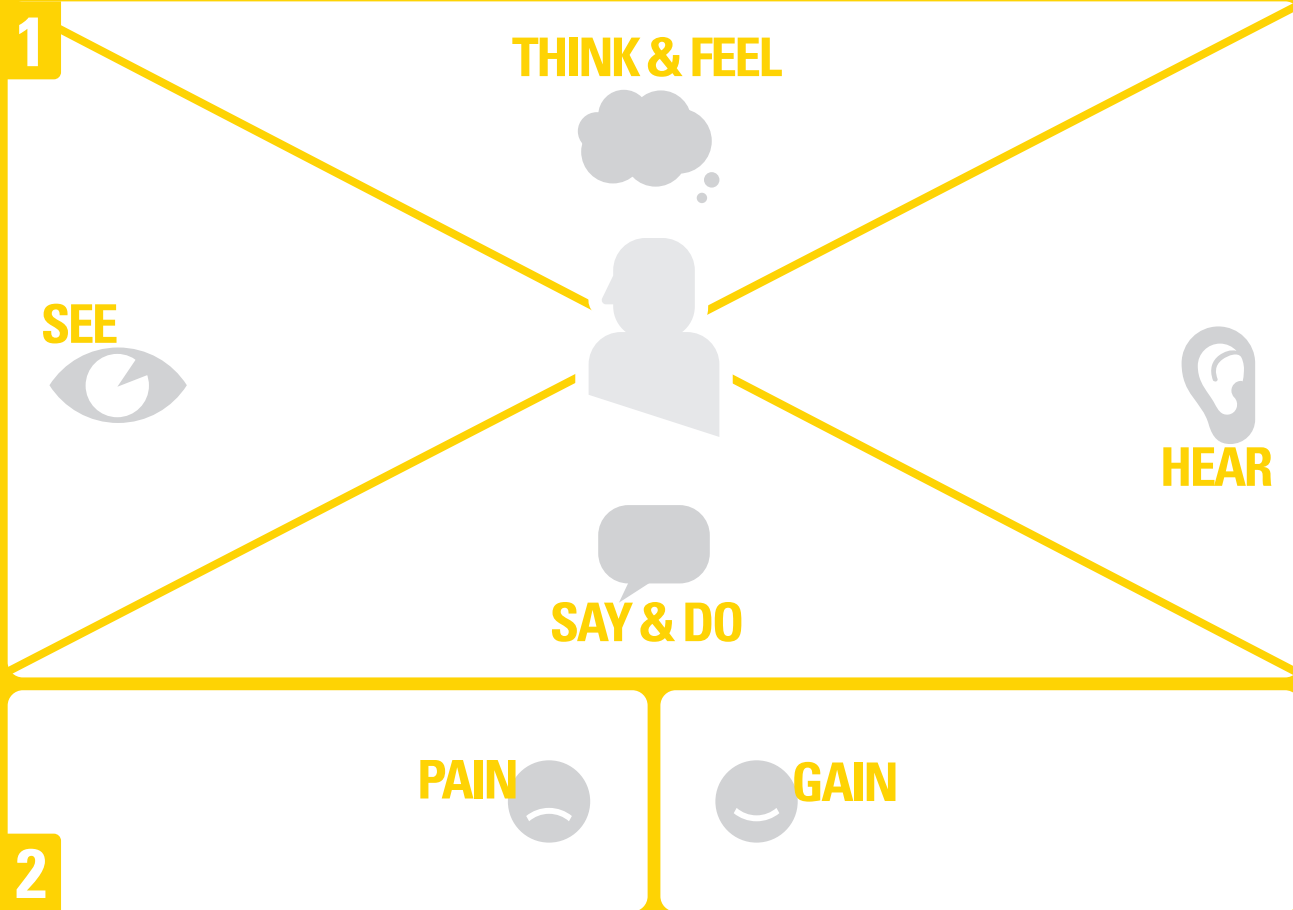
## SAY AND DO 言行



捕捉目標對象對主題問題的明確陳述、行動、行為和姿態。它包括目標對象所說的話和可觀察到的行為。



通過綜合考慮這些區塊，同理心地圖提供了目標對象體驗的整體視角，提升洞察力和對目標對象的了解，使設計師和團隊更能夠創造出以目標對象為中心和有效的解決方案。



引導提問

## SEE 觀察

- 目標對象在該問題處境裡，看到甚麼？周遭環境是怎樣的？

## HEAR 聆聽

- 在處境中經常聽到甚麼？

## THINK & FEEL 思考與情感

- 在處境中經常思考和感受著甚麼？出現了哪些想法和情緒？

## SAY & DO 言行

- 說了甚麼？做了甚麼？當中目標對象可有表現言行不一致？哪方面不一致？

## PAIN 困苦

- 最大的問題和挑戰是甚麼？

## GAIN 盼望

- 期望有哪些機會及正面改變？



同理心地圖延伸框架

# PAIN 了解困苦與盼望 GAIN

透過使用同理心地圖的延伸框架，學生可以全面瞭解影響個人生活的  
身體、心理、家庭、社交、人生  
目標 / 價值觀等各個層面。

下載  
工具紙





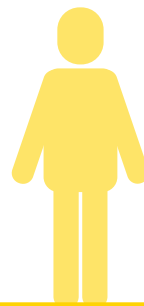
透過將「困苦」和「盼望」融入到 **5W1H** 的提問中，我們可以更深入了解當事人在生活中面臨的挑戰、人生目標 / 價值觀與生活選擇之間的契合度，以及從積極的社交互動和有意義的工作中可能獲得的益處。

這種同感理解將幫助我們識別出特定的關注領域、改善的機會，並指導設計過程，創造出具有同理和更切實可行的解決方案，以應對他們所面臨的挑戰，提升他們的整體福祉。




# 生理

## PHYSICAL



### 引導提問

	WHO 何人	誰受到身體限制的影響？ 誰曾提供協助？
	WHAT 何事	當事人面對的具體身體限制 / 挑戰是甚麼？ 如果身體限制 / 挑戰得到舒緩，他會有甚麼盼望？
	WHERE 何處	通常身體限制 / 挑戰發生在哪裡？
	WHEN 何時	何時明顯體會到身體上的限制 / 挑戰？ (例如：在特定活動期間、在一天的某些時間)
	WHY 為何	為甚麼解決身體方面的問題至關重要？ 為甚麼這個問題仍未得到舒緩？
	HOW 如何	身體上的限制 / 挑戰如何影響當事人的日常生活以至幸福感？



# 心理 PSYCHOLOGICAL

## 引導提問



WHO

何人

當事人現時的心理狀態和誰有關？



WHAT

何事

現時有甚麼心理健康狀況？



WHERE

何處

在哪些情境會出現心理困擾？



WHEN

何時

通常在哪个時段出現較多正面 / 負面心理狀態？



WHY

為何

為甚麼當事人出現這個心理狀態？



HOW

如何

如何提供心理支持以應對當事人的情感和認知需求，及舒緩情緒壓力？

# 家庭生活 FAMILY LIFE



## 引導提問



WHO

何人

哪位家庭成員受到家庭生活挑戰的影響？



WHAT

何事

家庭成員有甚麼動態、挑戰和盼望？



WHERE

何處

家庭成員之間的互動通常在哪儿發生？



WHEN

何時

家庭生活挑戰甚麼時候出現或何時變得更加明顯？



WHY

為何

為甚麼家庭關係對當事人現時面對的困境這麼重要？



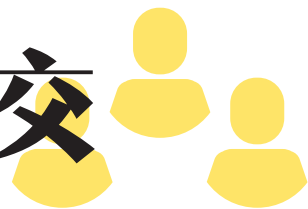
HOW

如何

如何加強家庭關係並提升幸福感？

# SOCIAL LIFE

## 社交



### 引導提問



WHO

何人

誰在當事人社交生活中扮演陪伴與支持的角色？  
誰讓當事人的困擾持續出現？



WHAT

何事

社交生活中的具體挑戰或障礙是甚麼？  
(例如交友困難、感到孤立或被誤解)



WHERE

何處

社交挑戰 / 積極聯繫與支持通常在哪些情境出現？  
(例如社交聚會、工作場所、線上網絡中)



WHEN

何時

社交挑戰何時對當事人影響最大？  
哪些時候他最需要社交上的支持？



WHY

為何

為甚麼改善社交狀況對當事人面對的困難以及提升  
抗逆力 / 盼望這樣重要？



HOW

如何

如何改善社交帶來的挑戰？可以設計甚麼介入或支持  
網絡來減少孤立感，並促進社區歸屬感？

# LIFE GOAL / VALUE

## 人生目標 / 價值



### 引導提問



WHO

何人

誰影響當事人在人生目標 / 價值上的選擇及追求？  
誰讓當事人覺得在生命裡有遺憾 / 盼望？



WHAT

何事

當事人仍在追求 / 放棄了哪些人生目標 / 價值？



WHERE

何處

曾經在哪些生活情境中對實踐人生目標 / 價值  
很苦惱 / 享受？



WHEN

何時

甚麼時候人生目標 / 價值與生活處境之間會出現  
明顯衝突？



WHY

為何

為甚麼追求人生目標 / 堅持價值觀這刻對當事人  
很重要？



HOW

如何

當事人曾經如何追求人生目標 / 堅持價值觀？  
他的經歷如何影響現在的選擇及面對的處境？

# USER EXPERIENCE 使用者歷程圖 JOURNEY MAP

使用者歷程圖記錄用家在面對及擬解決困難的場景及經歷，當中包括關鍵行為、接觸點、用家感受、困難（痛點）、以及改善機會，並將整個過程視象化呈現。



下載  
工具紙

引導提問

## 1 使用者人物角色

- 他是誰？簡要描述

## 2 情境

- 人物角色身處甚麼情境？
- 在這個情境下需要完成哪些生活任務？

## 3 目標與期望

- 這個旅程和任務的目標是甚麼？有甚麼期望？

## 4 歷程階段

1	PERSONA	SCENARIO	2	GOALS AND EXPECTATIONS
3	STAGES OF JOURNEY			
4	ACTION BY STAGES			
5	EMOTIONS			
6	DIFFICULTIES / PAINPOINTS			
7	OPPORTUNITIES			

引導提問

## 4 階段行動

- 他在每個歷程階段正做甚麼？

## 5 情緒

- 行動帶來的正 / 負面情緒

## 6 困難 / 痛點

- 遇到甚麼困難？

## 7 機會

- 有甚麼可以改善的地方？

在設計思維中，AEIOU 是一種觀察和分析工具，用於收集關於目標對象和其環境的資訊。

# A

**ACTIVITIES**  
活動

觀察目標對象在特定情境下進行的活動，了解他們的行為和任務。

# E

**ENVIRONMENTS**  
環境

觀察目標對象所處的環境和場景，包括物理和社會環境。

# I

**INTERACTIONS**  
互動

觀察目標對象之間、與相關利益者，以及與物件之間的互動，了解他們的溝通和互動方式。

# O

**OBJECT**  
物件

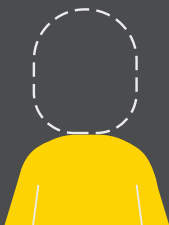
觀察目標對象使用的物件、工具和資源，了解他們的使用習慣和需求。

# U

**USERS**  
用家

觀察目標對象的特徵、需求、態度和行為，了解他們的背景和特點。

AEIOU 結合六何提問法，能更具體了解使用者身處的境況。



## WHO 何人

**A** 參與所觀察活動 (Activities) 的使用者是誰？

**E** 在活動期間，環境 (Environment) 中還有誰？持分者？相關利益者？



## WHAT 何事

**A** 使用者正在執行哪些具體的活動 (Activities)？

**O** 在活動中使用了哪些物件 (Objects) 或工具？

**A** 使用者試圖實現甚麼目標或結果 (Activities)？



## WHERE 何處

**A** 這些活動 (Activities) 發生在哪裡？確定物理位置或環境設置。

**I** 使用者在哪裡與周邊事件、物件或工具產生互動 (Interaction)？

**E** 環境 (Environment) 中的痛點或挑戰發生在哪裡？



## WHEN 何時

**A** 這些活動 (Activities) 何時發生？確定時間範圍或頻次。

**E** 環境 (Environment) 中的互動 (Interaction) 或事件何時發生？

**U** 使用者 (Users) 出現的高峰或繁忙時段是甚麼時候？



## WHY 為何

**A** 使用者為甚執行這些活動 (Activities)？了解他們的動機或需求。

**O** 為甚麼選擇這些物件 (Objects) 或工具而不是其他物件？

**E** 為甚麼這個環境 (Environment) 設計成這樣特定的模式？



## HOW 如何

**I** 使用者彼此間及與物件 (Objects) 如何互動 (Interaction)？

**E** 環境 (Environment) 如何可以支持 / 阻礙這些活動 (Activities) 進行？

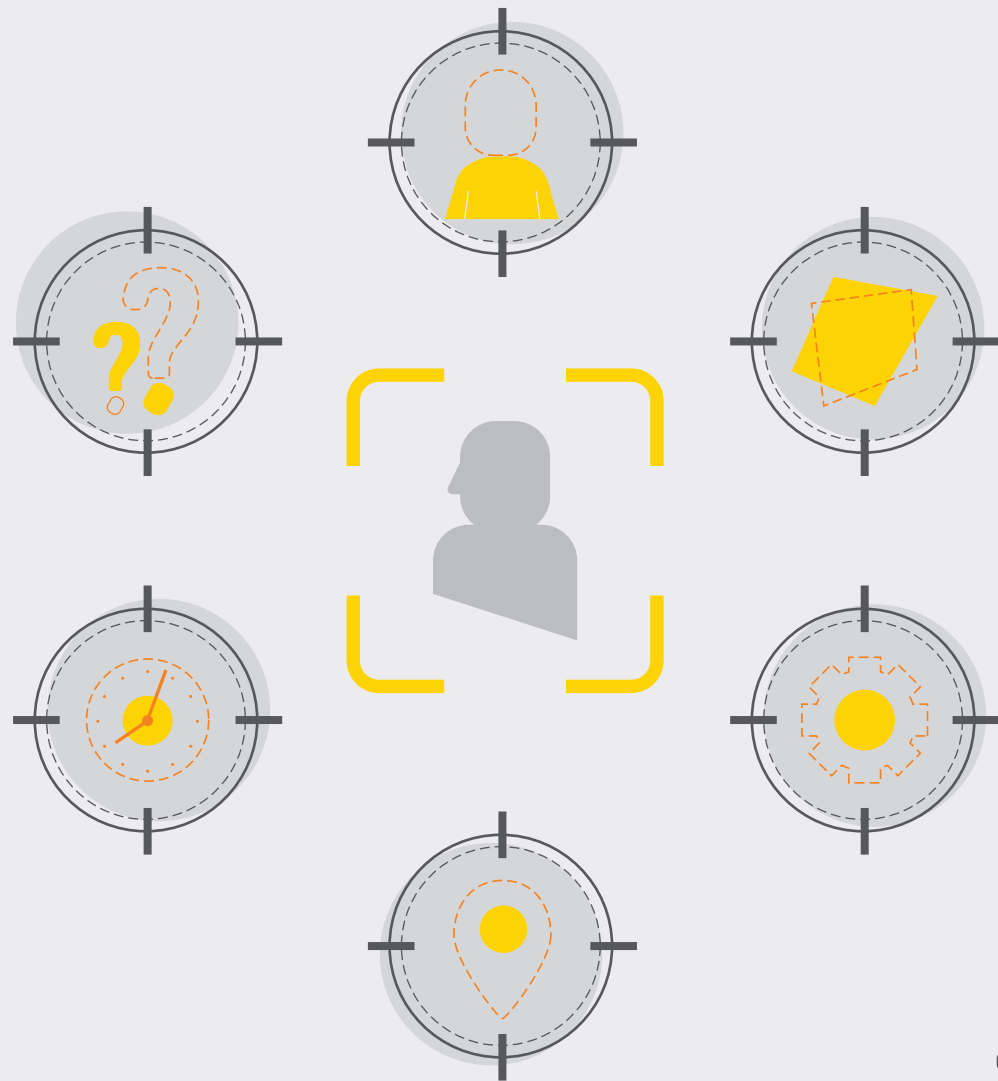
**A** 如何有效地記錄或捕捉這些觀察 (Activities)？

# 設定問題陳述

## PROBLEM STATEMENT

設計思考 (Design Thinking) 中的問題陳述是對特定挑戰或問題的精要陳述，需要通過設計過程解決。它界定了問題範圍，設定了背景，並確立了設計團隊的目標。

問題陳述通常包括誰是有關目標用戶、他們的需求或痛點，以及需要考慮的條件或限制。它提供了焦點和方向，以同感理解及以用家為中心，有助聚焦對問題的理解及促進溝通。



# 設定前提問

問題陳述為往後將制定的解決方案提供了框架，以一個句子總結中心問題的表述，並發展對問題的共同理解。

在第一步中，根據需要解決的難題，定義最重要的 **5W1H** (例如：為甚麼這個問題重要?)。

這些問題可以通過團隊討論或與持分者一起回答。

這些提問有助確定關於問題的最重要假設，並將難題具體化。



WHY  
為何

- 為甚麼這個問題很重要？
- 為甚麼它發生了？
- 為甚麼它還沒有被解決？



WHO  
何人

- 誰參與其中？
- 誰受到影響？
- 誰是決策者？



WHAT  
何事

- 我們對這個問題已經知道甚麼？
- 我們想知道甚麼？
- 哪些假設需要被質疑？



WHEN  
何時

- 問題何時開始？
- 您希望何時看到改變？



WHERE  
何處

- 問題出現在哪裡？
- 類似的情況發生在哪裡？
- 它曾經在哪裡嘗試解決？



HOW  
如何

- 這個問題如何成為一個機會？
- 它可以如何解決？
- 過去曾有哪些方法，嘗試去解決這個問題？



方法 1B

## 設定前提問

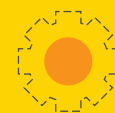
通過提問，把需要解決的問題具體化。



呈現怎樣的  
狀況？  
(你看到甚麼?)



背後引致的  
原因



甚麼導致  
這原因出現？



經常發生在  
何地？



經常發生在  
何時？



這困難和  
誰有關？



下載  
工具紙

方法 2

# 5 層提問法

透過 5 層提問法，可以深入了解問題根源。反覆的提問有助於識別單次提問無法揭示的隱藏問題。

首先，以盡可能詳細的方式描述問題 (例如：為甚麼它是一個問題?)。然後，在第二層次的提問中進行一種因果分析，接著再進行深層次提問。通過深入理解，有助獲得新的洞察。



下載  
工具紙

## 第 1 層提問 問題描述

- 為甚麼它是一個問題？問題是甚麼？
- 問題的表徵是甚麼？
- 為甚麼它是需要關注的問題？

1

## 第 2 層提問 直接影響

- 為甚麼會發生這個問題？
- 這個問題帶來了甚麼影響？

2

## 第 3 層提問 其他因果關係

- 還有其他因素導致這個問題出現嗎？
- 這些原因如何導致這個問題出現？

3

## 第 4 層提問 尋找障礙

- 為何未能避免這個問題出現？
- 有哪些障礙，導致這個問題未能避免？

4

## 第 5 層提問 系統因素

- 不同的系統如何惡化這個問題？
- 不同的系統可如何防止這個問題出現？

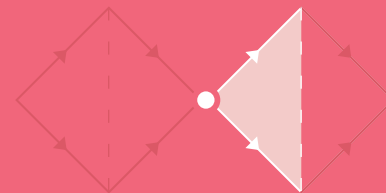
5



# IDEA



## 點子發想



# 快速點子發想

## FAST IDEA

# 引擎

## GENERATOR

快速點子發想引擎有助於將點子、問題或機會與不同情境產生聯繫，將對一個概念的思考延伸到不同的方向，提供具有刺激性的討論，進一步加強該意念。

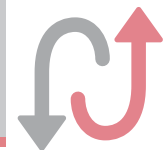
下載  
工具紙





# 逆向法

## INVERSION



「逆向法」是一種創意解決問題的技巧，涉及將問題或挑戰顛倒過來，從一個完全不同的角度來看待它。這是一種挑戰假設的角度探索解決問題的空間或機會。

例如 | 殘疾人士不再單一是受助者，他們可以在推動社會共融上擔當甚麼重要角色？

### 引導提問

- 為甚麼我們要遵循現行的做法？如果將其倒轉過來會怎樣？
- 如果將用家 / 受助者變成專家會怎樣？
- 採用逆向法後，誰會受到影響？他們的觀點會有何改變？
- 在其他行業或領域中曾出現過哪些逆向法的例子？
- 我們如何挑戰現有的規範，找到替代性的解決方案？
- 採用逆向法可帶來哪些好處和缺點？

# 整合法

## INTEGRATION

「整合法」是指將不同的想法、概念或元素結合成一個完整的解決方案，以解決多方面的問題，將各種想法中最強的元素合併成一個更全面的解決方案、為目標對象創造無縫的使用體驗。

例如 | 將探訪鄉郊獨居長者、義工做運動及團購生活用品等元素結合為關懷社區行動。

### 引導提問

- 我們可以將哪些產品或服務與我們目前的解決方案整合在一起，以提升其價值？
- 可以結合哪些不同元素，創造一個更全面和綜合的解決方案？
- 哪些潛在合作夥伴或利益相關者可以參與整合方案？
- 你在甚麼時候曾出現引入整合法於設計方案中的念頭？當時情況是怎樣的？
- 如果將各服務點整合為一個接觸點，會變成怎樣？



# 擴展法

## EXPANSION

「擴展法」所指的是在思考過程中有意識地擴大想法的範圍。它允許團隊超越最初的假設，發現可以延展至其他領域的新機會。

例如 | 於下課後或假日時段，學校哪些空間可以騰出來給予區內長者使用？



### 引導提問

- 我們如何擴大目前的解決方案，以開拓新的市場或用戶群體？
- 我們可以增加哪些額外的功能或特性來擴展解決方案的價值？
- 擴展後，解決方案的潛在受益者是誰？這將如何影響他們的生活？
- 何時是考慮擴展我們的解決方案之合適時機？我們應該考慮哪些因素？
- 我們可以在哪些相關行業或領域中尋找成功的擴展案例？

# 區分法

## DIFFERENTIATION



「區分法」旨在開發獨特而鮮明的概念，使產品、服務或解決方案與現有的選擇能作出明顯區別。當中涉及在原有的對象群中重新區別不同的目標對象類別，然後將現有方案內不同的功能分拆出來，成為多個針對不同目標對象的新方案。

例如 | 在大型時裝店增設一項專為視障人士選購衣服的服務專線。

### 引導提問

- 解決方案可以區分為哪幾個範疇？
- 當中分別針對哪些目標對象群體？
- 如何客製化我們的解決方案，以滿足不同目標對象群體的獨特需求？
- 我們需要了解的關鍵持分者是誰？以便有效地區分不同的解決方案？

# 增潤法

## ADDITION



「增潤法」是指在現有想法中加入新元素以增強或改進它們。這種方法經常用於進一步發展概念，通過附加新功能或服務，為目標對象創造更大的增益與價值。

例如 | 在售賣食材的商店加入提供烹飪課程、食物轉贈予有需要人士服務。

### 引導提問

- 我們可以引入哪些額外的元素來增強目前的解決方案？
- 我們如何通過加入新的組件或服務來提升解決方案的價值？
- 誰可以與我們合作，以增加解決方案的價值？
- 甚麼時候適合在解決方案設計中引入新元素？



# 刪減法

## SUBTRACTION

「刪減法」在設計思維或創意問題解決的快速創意產生過程中，刻意從已有的構想或現有的方案中移除或簡化某部份元素，例如繁複的程序或不常使用的功能，使目標對象更易於使用。刪減法的過程旨在將一個構想精簡至其必要組件，進而降低複雜度，並集中關注其提供的核心價值。

例如 | 如果安排同學為期兩個月每星期一天不在校園上課，轉成自主學習計劃，可以有甚麼轉變？

### 引導提問

- 我們可以消除及簡化哪些元素或流程，使我們的解決方案更簡潔達到效果？
- 我們如何簡化不必要的複雜性，使我們的解決方案更加容易使用？
- 這些元素在消除 / 簡化後會對誰帶來影響？

# 轉譯法

## TRANSLATION



「轉譯法」在設計思維中不是指語言翻譯，而是指將某一領域中的想法或解決方案轉移到另一領域的概念。這涉及到把在某一領域中成功的解決方案或概念，應用到一個不同的情境或問題中，也能同樣有效。

例如 | 如果將電車變成兒童社區故事教室，可以有哪些發揮及果效？

### 引導提問

- 我們如何將其他領域的做法轉化為解決我們目前問題的新方法？
- 我們可以從其他行業中借鑒哪些想法或概念，並應用到我們的解決方案中？
- 我們可以從其他領域的哪些專家或關鍵人士學習和合作？
- 我們可以在哪裡找到成功做法作為轉化的參考？

I LIKE ·  
I WISH ·  
I AM CURIOUS

我喜歡  
我希望  
我好奇

「我喜歡·我希望·我好奇」(I Like · I Wish · I am Curious) 是一個常用的反饋框架或方法，用於從使用者或相關持分者那裡收集建設性的反饋和見解。

下載  
工具紙



# I LIKE 我喜歡

鼓勵參與者分享他們對產品、服務或體驗的喜愛或讚賞之處。這有助於確定其優點和長處。

## 引導提問

- 你特別喜歡產品、服務或體驗的哪些地方或功能？
- 能分享你在使用時的正面體驗嗎？
- 你認為有甚麼優勢或優點特別突出？

# I WISH 我希望

參與者被邀請提出改進的願望或建議。他們可以分享希望在產品、服務或體驗中增加、改變或提升的地方。

## 引導提問

- 你希望在產品、服務或體驗中看到哪些具體改進或變化？
- 你希望新增甚麼功能？
- 你覺得有甚麼缺少了或需要改進的地方以便更好地滿足目標對象的需要？

# I AM CURIOUS 我好奇

鼓勵參與者提出他們感到好奇的提問，或是他們希望了解更多的事情。這提供了一個機會，讓參與者對特定的領域進一步獲得洞察。

## 引導提問

- 對於產品、服務或體驗的某些方面，你有哪些疑惑？
- 有沒有任何你想了解更多或尋求進一步澄清的地方？
- 你希望獲得甚麼資訊，以便更好地理解產品、服務或體驗？

「我喜歡·我希望·我好奇」是一種常用於教育的反饋與思考技巧，旨在鼓勵建設性的對話和對項目、經驗或演示的反思。這是一個簡單的框架，幫助人們以結構化的方式分享他們的想法，促進積極的溝通和協作改進。

# 選擇 / 優次矩陣

選擇 / 優次矩陣 (Choice / Priority Matrix) 在設計思維和其他決策過程中用作判斷及整理想法、任務或項目的優先次序。

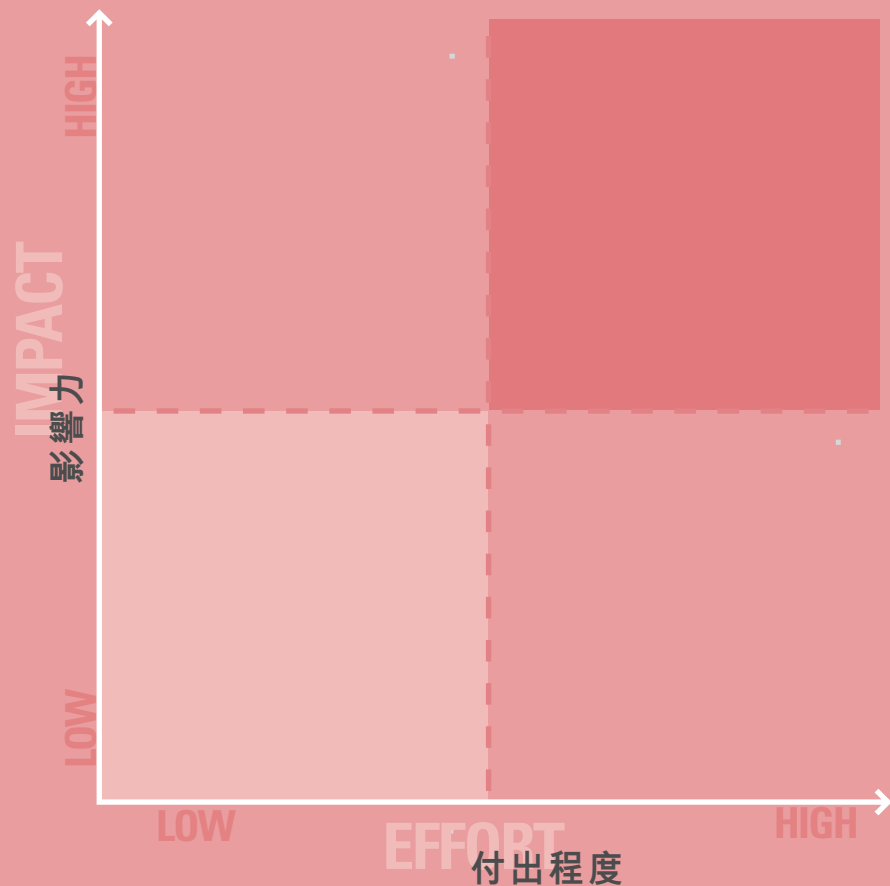
下載  
工具紙



它通過縱橫兩軸代表的兩個標準來幫助視覺化分類選擇，這兩個標準通常是「影響力」和「付出」，也可以根據其他不同的標準來組合，例如可行性、難度、人手等，以便選出較高優次的方案作下一步原型測試。

使用選擇 / 優次矩陣的步驟：

- 1 列出所有需要優先排序的想法或項目。
- 2 根據每個項目的預期影響力和實施時所需的付出 / 成本對它們進行評估。
- 3 根據這些評估將每個項目放在矩陣中的相應位置。
- 4 根據它們在矩陣中的位置選出優先執行的想法或項目，通常會優先選擇如「高影響力、低付出」的項目作原型測試。



# 變革理論

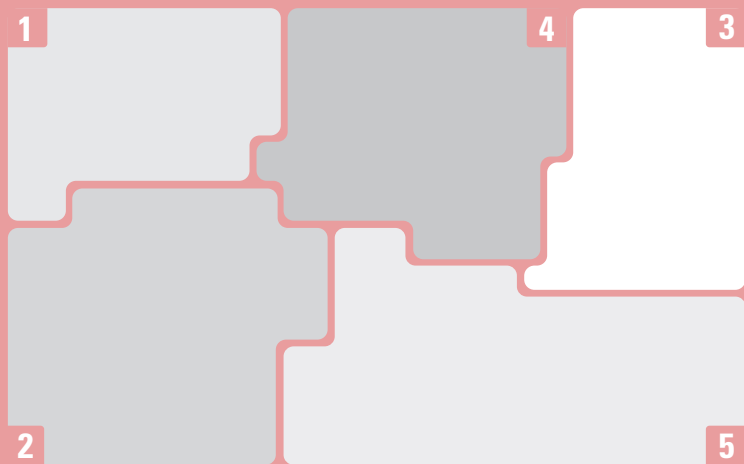
在設計思維中，「變革理論」(Theory of Change) 是一個概念或方法，用於解決問題、創新和設計改變的過程。它是一種系統性思考的方法，旨在明確定義所追求的變革目標、預期結果和所需行動的連貫性。

下載  
工具紙



透過「變革理論」，可以更易掌握目標群體、所需改變和實現目標的策略。它通常涉及對目標、因果關係、中介變量和結果的明確定義和詳細規劃，以確保設計方案能夠達到預期的變革效果。

這種方法有助於設計者在設計過程中更清晰地理解和解決問題，並提供一個框架來評估和追蹤設計方案的成效。



## 1 鎖定目標對象

- 實現變革的目標對象是誰？
- 他們是哪些群體或個人？

## 2 定義其面對的挑戰及需要

- 目標對象有哪些需要或問題？
- 他們目前面臨的挑戰是甚麼？

## 3 期望改變後的效果

- 你希望實現改變後的結果是怎樣？
- 改變後，目標對象的狀態將會如何改善？

## 4 介入策略 / 活動

- 你計劃使用甚麼策略或活動來實現變革？
- 有哪些具體的行動計劃和方法？

## 5 前提條件

- 實現變革所需的前提條件是甚麼？
- 需要事先準備哪些環境、資源或不同系統上的支援？





# MINIMUM 最小可行性產品 VIABLE PRODUCT



Minimum Viable Product(MVP) 是產品或服務開發的一個概念，它可以是一個產品或服務的基礎版本。

這是一種以最少資源及最小規模作快速驗證和測試產品（在市場上）可行性的策略，以滿足早期目標對象的需求並收集反饋。



下載  
工具紙



MVP 作為持續改進並開發的起點，使產品或服務研發團隊能夠從目標對象反饋中學習，並作出改進。

在決定最小可行性產品 (MVP) 時，我們需要向自己提出以下問題：

通過提出這些問題，我們可以就 MVP 的範圍和功能做出明智的決策，確保它滿足目標受眾的需求，同時在開發和測試中提升效能。

#### 我們試圖解決甚麼問題？

確定產品 / 服務旨在解決的核心問題或需求。

#### 目標對象是誰？

確定將從產品中受益的目標對象群體。

#### 如何收集反饋？

計劃如何從 MVP 的用戶裡收集反饋，以了解他們的需求、偏好和痛點。

#### 我們擁有哪些資源和限制？

考慮可用的資源，如時間、預算和團隊能力，並確定在這些限制內的可行性。

#### 必要的功能或特性是甚麼？

確定解決問題並為目標對象提供必需的最小功能。

#### 關鍵風險是甚麼？

確定與產品成功相關風險，並通過 MVP 進行驗證。

#### 主要目標和指標是甚麼？

確定用於衡量 MVP 成功的主要目標和指標。

#### MVP 將如何發展？

考慮 MVP 的持續改進，以及它將根據用戶反饋和市場洞察進行發展。

# MVP



我們試圖解決甚麼問題？

1



目標對象是誰？

- 
- 
- 

2 必要的功能或特性是甚麼？

關鍵風險是甚麼？



3



如何收集反饋？

MVP 將如何發展？

6



主要目標和評估指標是甚麼？

4

我們擁有哪些資源和限制？

5



# 原型測試

# PROTOTYPE AND TEST



# EXPLORATION MAP 探索地圖

探索地圖 (Exploration Map) 可以作為一個已進行測試的概覽，從中尋找哪些領域應該進行額外的測試。

使用時可用便利貼 (Post-it) 將已進行的測試在探索地圖模板上進行分類，最好為每個測試指定一個獨特的名稱。然後與團隊討論測試的定位，並質疑是否真正離開了「舒適區」。在測試之後，記錄用戶的反應和測試結果的發現。



下載  
工具紙

未知的事物、  
新功能或技術

NOVELTY LEVEL  
新穎程度

現行可用的  
功能或技術

熟悉的行為

舒適區

擴展區

風險區

黑暗區域

CHANGE LEVEL  
改變程度

需要新的行為

## FINDINGS

### 引導提問

- 在分類已進行的測試時，你會考慮甚麼因素 / 範疇？
- 如何確定一個測試是否已經離開了「舒適區」？
- 在紀錄測試結果時，你會記錄哪些關鍵信息？
- 用甚麼標準或指標來評估實驗是於「舒適區」、「擴展區」、「風險區」及「黑暗區域」
- 如果要走出「舒適區」至「擴展區」，需要有哪些新的知識技術、及行為轉變？

# PROTOTYPE AND TEST

## 原型測試

在準備階段中，選擇以實驗形式進行測試的想法非常重要。在構思階段之後，將想法轉化為原型並邀請使用者進行測試。

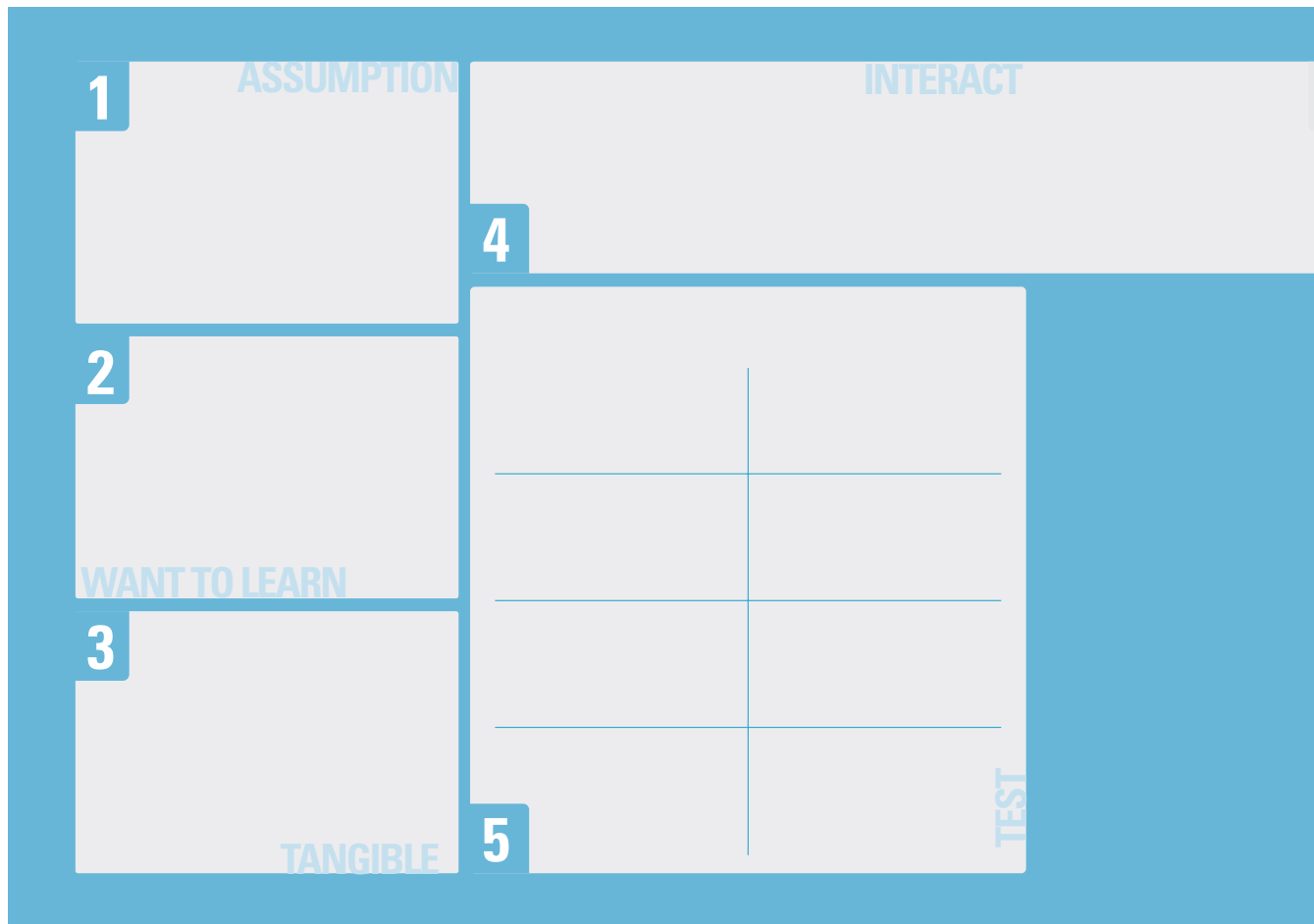
下載  
工具紙



因此，應定立要測試的假設，並明確了解實驗的執行方式。思考如何讓使用者（測試對象）與原型互動成為一種體驗，從測試中帶來新的洞察。考慮不同的替代方案後，選擇其中一個具有意義的可行原型，如果需要，再進行下一輪實驗方案。

### 引導提問

- 我們想要驗證哪些假設？
- 從今次實驗中，我們想學到甚麼？
- 我們如何讓測試變得更具體？
- 使用者如何進行互動？
- 如何選擇測試方式？考慮的因素包括甚麼？並勾劃測試的概要。





The background features a stylized graphic of a person with a grey head and an orange shirt, set against a teal city skyline silhouette. The text is overlaid on the right side of the image.

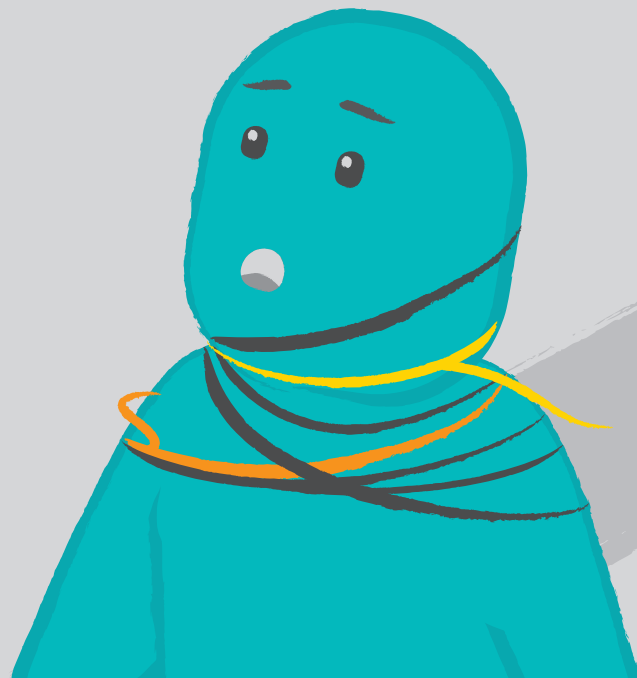
由「服務社群」  
到「塑造自我」



# 服務社群 是一面鏡子

在自我發現與個人成長的旅程中，服務社群是一面鏡子，它映照出我們性格的輪廓與帶來轉變的潛力。這如同對新產品進行細心打磨的原型製作過程，服務社群讓我們得以逐步塑造自己更好的一面。

通過這種利他的參與，我們從中發現自己的局限，磨練強項，並培養出同理心。



# 服務他人是促進 個人成長的養分

服務他人並不只是一種外在的善舉，它是促進個人成長的養分。服務中的挑戰與回饋促使我們反思個人的假設、偏見，以及面對不確定或改變時的狀態，推動我們超越自設的界限。

在每一次的服務中，我們都在原型化自己 (Prototyping Me) 有待琢磨的潛質及可能性，測試我們的耐心、韌性與同理心，從現實世界的磨練與實踐中茁壯成長。



每一次與不同社群的互動、每一次克服的挑戰，以及與每一位持分者的連結都為我們的成長藍圖增添了深一層的意義。我們成為自己生命進化的設計師，不斷地打造和重塑我們的價值觀、態度、知識和技能。

這就是「原型化自我」的真諦——一種自我提升的旅程，同時展示推動共善社會的力量。



# 我們成為自己 生命進化的設計師

取自雙鑽設計思維模式框架

# PROTOTYPING ME

## 塑造自我



取自雙鑽設計思維模式的「塑造自我－原型化個人發展」(Prototyping Me in Personal Development) 框架，其目的為促進個人成長與發展，將設計過程的思維方式轉化運用到自我發展中。

## Self-Awareness & Empathy 自我覺察與同理心

**自我覺察：**正如發現階段涉及理解外部環境對服務對象處境的影響，它也涉及個人內省，及自我了解。這是關於自我覺察，認識個人的價值觀、熱情、偏見及成長領域。

**同理心：**在社區服務中，同理心是連接個人經驗與他人經驗的橋樑。傾聽並理解社區的需求至關重要，創造一面鏡子來洞察他們的內心狀態和個人挑戰。

## Personal Vision & Objectives 個人願景與目標

**願景：**在社區服務領域中定義問題可以幫助個體闡述他們的個人願景。這涉及為自己設定清晰的目標和意圖，與為社區項目所做的相近。

**目標：**為了精確地定義社區需求，設定具體、可衡量、可達成、相關且有時間限制的 (SMART) 目標對個人體驗與成長同樣重要。

## Experimentation & Resilience 試驗與韌性

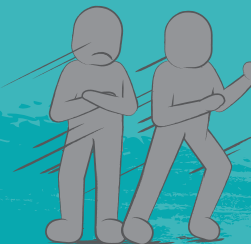
**試驗：**在這個階段，在生活的不同方面構思可能性，預備作往後測試。就像為解決方案創建原型一樣，個人可以構思新的行為、習慣或方法來應對個人生活中的挑戰。

**韌性：**在社區尋找解決方案的過程中經歷失敗與個人挫折，從中學習可以培養韌性，並體會堅持與應變的價值。

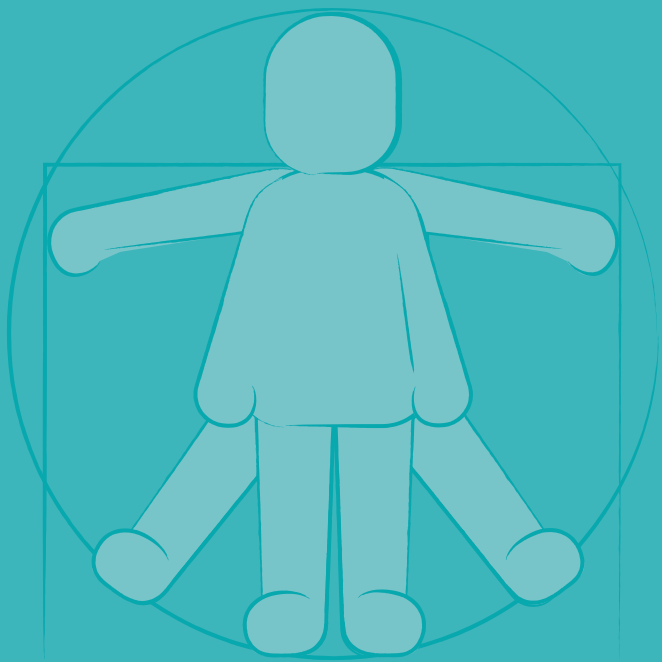
## Consolidation & Reflection 整合與反思

**整合：**相似於在社區內執行解決方案並實踐計劃，個人生活亦需要行動力、以及建立能夠將個人項目完成的能力。

**反思：**實踐方案後，反思其影響有助於理解所採取行動的效果。這種反思對個人成長至關重要，有助於評估哪些改變是有裨益的，哪些需要重新思考。



通過將服務社群的旅程與個人成長並行，以服務他人的經驗轉化為自我探索、成長與變革的促進劑，為個人成長提供了一個系統化的架構，包括個人的目標、行為、技能或生活方式的改變；服務社群的同時也是深入了解自我、發揮潛能的試煉場。



## 相關理論

### 經驗式學習

「塑造自我」源於經驗式學習理論，強調實踐與反思相結合帶來更深層次的學習體驗。

### 以人為本的設計

雙鑽設計思維模式本質上注重人的需求與經歷，將此觀念應用於個人發展，彰顯了個體在成長過程中的關鍵作用。

### 建構主義學習

認為學習是一個主動積極且具建構性的過程。個體在與環境互動過程中，建立嶄新的知識體系。

### 正向心理學

這個過程對於成長與自我提升的關注與正向心理學的理念相契合，兩者均專注於個人優勢、幸福感及潛能發展。

「塑造自我 — 原型化個人發展」(Prototyping Me in Personal Development) 就是將自我成長視為一個設計專案。

每一個人都是自我成長的設計師，而發展潛能、豐盛生活就是設計的目標。透過發掘、塑造、測試和完善自己的行為、習慣和思維模式，更好地達成個人共善的目標並創造生命更大的可能性。

# Self-Awareness & Empathy 自我覺察與同理心

理解他人的觀點 Understanding Others' Perspectives

理解個人價值觀和信念 Understanding Personal Values and Beliefs

認識優點和弱點 Identifying Blind Spots

識別盲點 Setting Relevant Goals

洞察和反思 Insight and Reflection

社會意識 Social Awareness

## 引導提問

- 與社區接觸後有改變你最初對他們的困境及需求的看法嗎？
- 當你從舒適區走進社區探索時，你對自己產生了哪些新發現？
- 你能分享一個曾與有需要的人互動時感受到深刻的連繫或同理心時刻嗎？
- 傾聽社區故事的歷程如何影響了你對他們所面對問題的觀點？
- 在這個發現過程中，有甚麼事情讓你感到驚訝或挑戰了你曾經先入為主的觀念？
- 為了真正理解社區的實況或需要，你堅守 / 放下了哪些前設？
- 這些經歷如何影響了你的好奇心和接納新事物的態度？
- 你如何確保自己在觀察時不帶有偏見？
- 你利用了哪些技能來與人作出互動？你認為哪些技能還需要進一步改進及提升？
- 社區觀察及互動對你思考如何促進社區服務與個人發展帶來甚麼啟發？





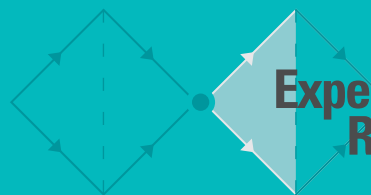
## Personal Vision & Objectives 個人願景與目標

方向 Direction  
 動力 Motivation  
 優先次序 Prioritization  
 清晰 Clarity  
 一致性 Alignment  
 目標 Goals  
 可行步驟 Actionable Steps  
 決策 Decision Making

### 引導提問

- 在你的探索過程中，有哪些關鍵點讓你覺得應該進一步深入研究或採取行動？
- 確認問題如何幫助你學會設定清晰並具有針對性的目標？
- 哪些人的觀點或假設，可能影響了你對問題的看法？
- 你使用了哪些方法來整理所發現的複雜資訊，並提出一個明確的問題描述？
- 你如何確保你關注的問題既符合社區的需求，同時也是你個人想要達成的目標？
- 在決定首要解決社區問題時，你遇到了哪些困難？你如何解決這些困難？
- 這個深思熟慮的過程對你原本的初衷和方向有甚麼影響？
- 當你定義問題時，對你創造正面改變的信心有甚麼影響？
- 回顧這個階段，你如何將你的解決問題能力和溝通技巧應用到其他生活領域？





## Experimentation & Resilience 試驗與韌性

創新 Innovation

新發現 New Discovery

學習 Learning

靈活應變 Agility

克服對失敗的恐懼 Overcoming Fear of Failure

毅力 Perseverance

成長思維 Growth Mindset

### 引導提問

- 你在找尋滿足社區需求的解決方案中運用了哪些創意手法？
- 你能描述在解決方案的開發過程中，你不得不跳出框框思考的片段嗎？
- 你如何平衡創新方案的需求與社區的限制？
- 你經歷了哪些失敗，你學會了甚麼？
- 你如何讓社區不同持分者參與解決方案的構思與開發，結果如何？
- 創建和測試原型的過程中如何促進了你的個人成長？
- 你認為構想階段最具挑戰性的部分是甚麼？為甚麼？
- 開發這些解決方案最重大的障礙是甚麼，你如何克服它們？
- 你如何在這一階段保持靈活性？
- 在這階段收到的反饋包括甚麼？它如何幫助你改進解決方案？





## Consolidation & Reflection 整合與反思

反饋整合 Feedback Integration

價值重整 Value Restructuring

未來成長的基礎 Foundation for Future Growth

學習 · 放下 · 再學習 Learning, Unlearning & Relearning

調整 Adjustment

驗證 Validation

欣賞 Appreciation

感恩 Gratitude

### 引導提問

- 你運用了哪些個人或團隊優勢及資源，在社區中實施解決方案？
- 你如何衡量今次成果的影響，從中你學到了甚麼？
- 在這個階段，你增強了哪些組織技巧？
- 當面對限制時，你如何調整你的解決方案？
- 你能分享一個你曾經靈活應變，以確保項目成功的例子嗎？
- 你如何為過程中可能出現的意外、挑戰或阻力做準備？
- 實踐後，從社區獲得的反饋是怎樣？它如何塑造了你對成功的理解？
- 提供解決方案的過程增進了你在個人生活管理上甚麼知識或技巧？
- 反思你對社區所做的貢獻，以及由此產生的個人成長感受。
- 從這一階段獲得的技能和洞察如何影響你未來的個人發展計劃？



「感創敢為」的歷程簡介

## SOCIAL 社會的挑戰 CHALLENGES



人口老化



殘疾人士  
面對的生活困窘



身處不利環境下  
兒童成長挑戰



可持續發展的困境



# 感

## EMPATHETIC UNDERSTANDING 同感理解

### 社群探訪、實地考察



代入面對困境的社群，  
感受他們的切身需要及  
生活挑戰。

主流社會係視覺主導，如果  
社會上多啲設施能夠透過  
聽覺及觸覺作出輔助，視障  
人士相信對外界資訊嘅掌握  
會大大提升。

體驗輪椅使用者出行嘅處境  
時，發現無障礙設施不足，  
輪椅使用者耗時耗力之餘，  
亦加重咗照顧者嘅負擔。



真人圖書館

# 敢為

ACTION  
FOR CHANGE

研發服務 創造改變

以創新點子成為服務方案，  
以行動測試方案可行性。

測試成品

Pitching

於 2016-2023，感創敢為  
收集了

1,974  
個創新點子方案

10,005  
個學生參加

獲得了  
334  
間學校參與

104  
間伙伴協作

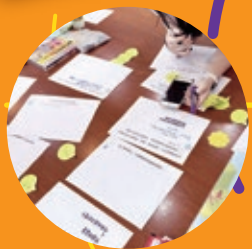
香港嘅變化速度非常快，  
好多地景同記憶逐漸  
消失，如果要令青少年對  
社區產生歸屬感，應該要  
俾佢地多啲親身接觸社區。

視障人士最想聽到點樣  
描述薯片呢？原來佢哋  
除咗想知道客觀食品資訊  
外，仲想聽到我哋對食品  
嘅主觀評價，真實用家  
分享！

震動眼罩裡面嘅「無線  
震動裝置」係咪一定要  
重新研發？將坊間震動  
產品嘅無線震動裝置  
放入眼罩又得唔得？

IDEATION  
創意構思

以人本設計思維，構思適切  
可行的社會創新點子。





電話 | 2823 8685

電郵 | [yiaa@bgca.org.hk](mailto:yiaa@bgca.org.hk)

地址 | 香港灣仔駱克道 3 號

網站 | [www.yiaa.hk](http://www.yiaa.hk)



YIAAHK



[www.yiaa.hk](http://www.yiaa.hk)



## 參考資料：

Beard, C. (2010). *The Experiential Learning Toolkit (1st ed.)*. Kogan Page.

*Design Method for Developing Services: An Introduction to Service Design and a Selection of Service Design Tools*. Technology Strategy Board., Design Council.

Fabyio. V. *25 Design Thinking Questions: What to Ask + Answer Examples*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/design-thinking-questions/>

Kalbach. J. (2016). *Mapping Experiences: A Complete Guide to Creating Value Through Journeys, Blueprints and Diagrams*. O'Reilly.

Lopez, S. J., Edwards, L. M., & Marques, S. C. (2021). *The Oxford Handbook of Positive Psychology*. Oxford University Press.

Michael. L., Jean-Paul. T., Larry L., (2020). *The Design Thinking Life Playbook – Empower Yourself, Embrace Change, And Visualize a Joyful Life*. Wiley.

Michael. L., Patrick. L., Larry L., (2020). *The Design Thinking Toolbox: A guide to mastering the most popular and valuable innovation methods*. Wiley.

Naznin. A. (2023). Design Questioning: Transforming Learning into an Inquiry-Driven Adventure. LinkedIn.

Roger. G., Bodgan. V., Calin. I., (2015). *Active Reviewing – A Practical Guide for Trainers and Facilitators*. e-book.

*Theory of Change*. (2024). Story for Impact  
<https://storiesforimpact.com/toolbox/theory-of-change/>

*Using Design as A Force for Change*. (2020). Design Council.

VUCA, *Leaders with Vision, Understanding, Clarity & Agility*. VUCA-WORLD  
<https://www.vuca-world.org>

歡迎老師及青年工作者使用本書資源，進行以教育為目的或與教育活動有關的工作。該等活動的性質須屬於非牟利及非商業化，使用時請註明出處。

編輯小組成員 楊子江（服務總監 – 機構發展）

張允映（經理 – 機構發展）

陳 菲（助理計劃經理）

陳子盈（計劃主任）

曾凱婷（計劃主任）

設計及插圖 Dawne Studio

## 項目共創及發展夥伴



陳廷驊基金會  
THE D.H.CHEN  
FOUNDATION

## 支持機構





電話 | 2823 8685

電郵 | [yiaa@bgca.org.hk](mailto:yiaa@bgca.org.hk)

地址 | 香港灣仔駱克道 3 號

網站 | [www.yiaa.hk](http://www.yiaa.hk)



YIAAHK



[www.yiaa.hk](http://www.yiaa.hk)