

## 學習歷程服務需求研究

# 學習歷程服務需求研究

本校因應「108課綱」新生入學以及職場環境的變化，已逐步建置 NYCU 學涯網，在大學端進行學習歷程的建置與優化，用以彙整學生學習相關紀錄，並規劃發展為針對本校學生之適才適性學習歷程平台。學涯網的規劃以學生為中心，為使後續的規劃建置貼近使用者需求，發揮學涯網最大用途，確實解決學生學習過程的痛點，並提高使用意願，本中心委請專業團隊協助進行學習歷程服務需求研究。藉由設計師團隊與本校招募之場域實習研究員，透過包含桌面研究、利害關係人訪談、質化使用者訪談、量化問卷調查等，進行學涯網洞察與使用者洞察，擬定平台服務策略。

數位轉型過程中，不可避免會經歷各種服務流程的改變，及資訊系統的整合、開發與導入，然而為確實達成數位轉型效果，除達成功能目的外，亦需重視過去較少強調的服務設計與使用者體驗。本次以學習歷程服務需求研究為出發，期望提高校內對服務需求研究的重視，持續由下而上發現問題、解決問題，透過設計思考步驟尋求創新解決方案，優化並有效利用科技提升服務流程與服務體驗，形塑多元創新的問題解決文化。

