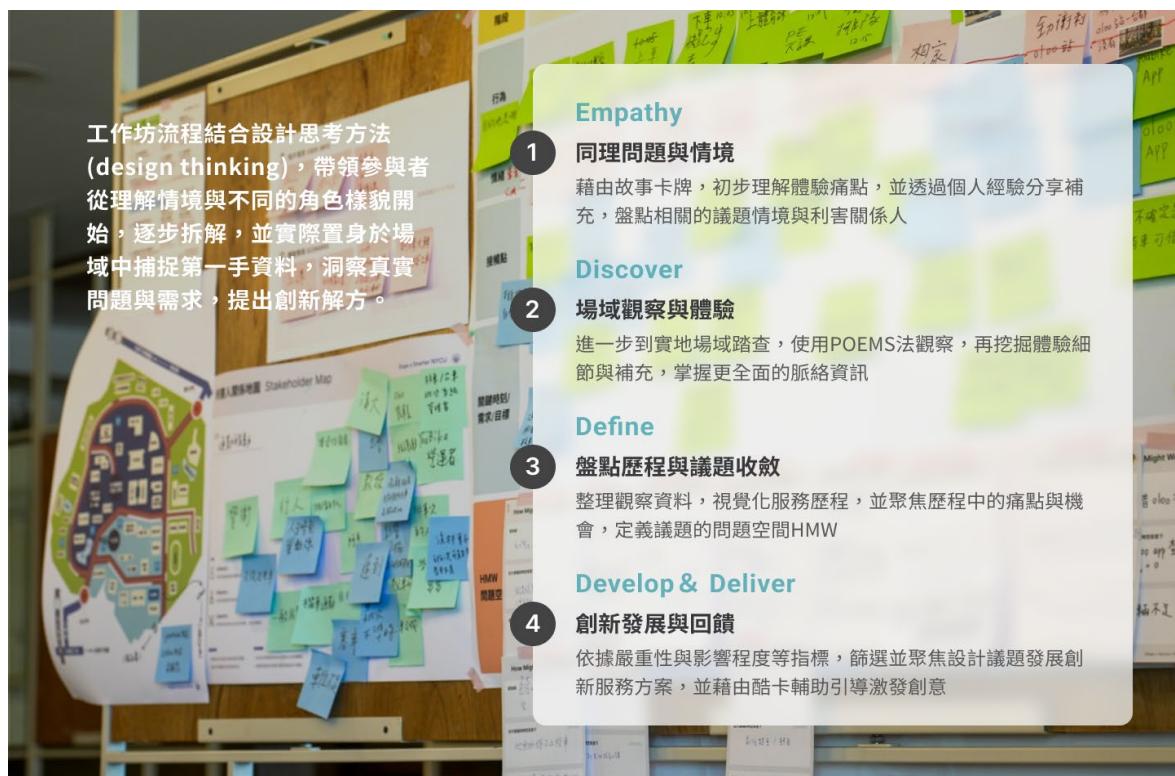
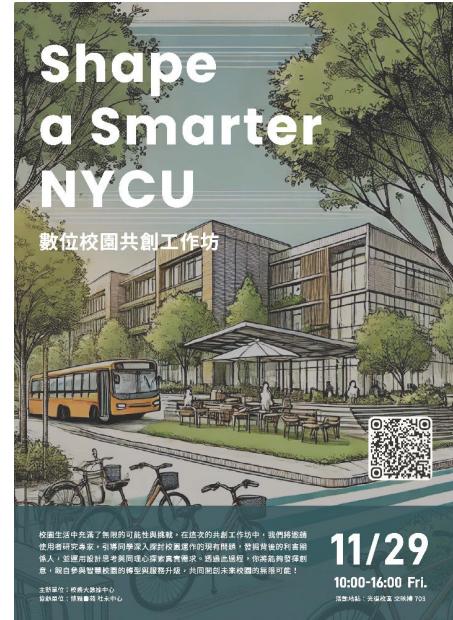


數位校園人本設計思考工作坊

Shape a Smarter NYCU 數位校園共創工作坊

工作坊系列活動的年度重頭戲，為第二階段實體進行的「Shape a Smarter NYCU 數位校園共創工作坊」。延續先前的痛點募集與議題探索內容，本次工作坊邀請在校學生與教職員工，在國泰世華資深用戶體驗研究員的帶領，及自主學習學生小組成員的引導之下，結合設計思考方法，圍繞在「學餐飲食、校園安全、通勤移動」三大主題，展開跨領域討論。參與者展現同理心與問題解決能力，深入剖析主題之下的體驗流程與運作機制，盤點相關利害關係人，進一步釐清洞察校園服務中的需求。參與者結合自身在校園中的角色與觀點，協力共創出更貼近校園生活與想像的創新應用方案。



工作坊流程結合設計思考方法 (design thinking)，帶領參與者從理解情境與不同的角色樣貌開始，逐步拆解，並實際置身於場域中捕捉第一手資料，洞察真實問題與需求，提出創新解方。

1 Empathy
同理問題與情境
藉由故事卡牌，初步理解體驗痛點，並透過個人經驗分享補充，盤點相關的議題情境與利害關係人

2 Discover
場域觀察與體驗
進一步到實地場域踏查，使用POEMS法觀察，再挖掘體驗細節與補充，掌握更全面的脈絡資訊

3 Define
盤點歷程與議題收斂
整理觀察資料，視覺化服務歷程，並聚焦歷程中的痛點與機會，定義議題的問題空間HMW

4 Develop & Deliver
創新發展與回饋
依據嚴重性與影響程度等指標，篩選並聚焦設計議題發展創新服務方案，並藉由酷卡輔助引導激發創意

數位校園人本設計思考工作坊

工作坊當天，在簡單的洞察力挑戰暖身後，各小組由「通勤移動、運動場館、學習空間、學餐飲食、校園安全」等五大主題中，分別挑選出「學餐飲食、校園安全、通勤移動」作為各組當日工作坊探索的方向。上午進行初步的問題同理後，各組隨即展開各自的場域觀察，下午則將觀察內容盤點成服務旅程，並展開議題的收斂與概念的發想，最後在各組的發表與回饋後，為一整天的共創工作坊畫下句點。會後的學員回饋問卷中，可以看出學員們對活動內容感到充實，也認同由使用者共同參與解決校園問題，期望能持續進行與落實。

工作坊營造開放的氛圍，一同探索校園體驗議題，共創未來創新解方，為校園服務注入新的可能。



數位校園設計思考工作坊

議題一 |

學餐飲食

- 學餐尖峰人流量大
在用餐尖峰時段學餐區擠滿人潮，排隊購餐的空間狹窄，影響了整體用餐體驗
- 無法預估等餐時間
用餐時刻總有長長排隊人龍，只能由叫號燈確認進度，學生無法預估等待時間，忙碌時容易錯過用餐時間
- 人工結帳效率低
現有的人工結帳系統處理速度緩慢，容易因人潮聚集導致結帳瓶頸，無法快速疏導顧客流量。



概念提案

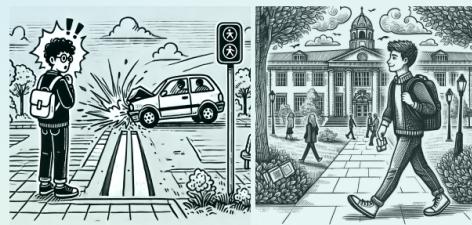
整合校內學餐店家，打造多對一的線上點餐系統。使用者能一次瀏覽所有的餐點選項，選擇符合個人需求的取餐時段，除了能避免高峰時段的排隊，更能靈活規劃用餐時間。系統提供數位取餐通知，避免使用者因無法掌握準備進度而重複查詢或長時間等待。此外，硬體方面結合無人餐櫃系統，將完成餐點存放在智能櫃中，學生僅需掃描 QR Code 即可快速取餐，進一步優化用餐體驗，解決等待與縮減用餐時段的問題。

多對一點餐 # 預先訂餐 # 等待時間可視化

議題二 |

校園安全

- 校園交通管理與規劃存在安全隱患
校園內的規範與交通缺乏明確管理，導致校外車輛常不守規矩駛行，使學生在行走時感到不安，無法安心地享受校園內漫步的安全與自由
- 校園基礎設施不夠完善
校園內存在廢棄角落、坑洼不平的地面，以及缺乏清晰標識的指引，這些問題讓人感到困惑且存在潛在危險
- 校園安全與緊急應變意識不足
面對突發的安全狀況，缺乏應變機制與意識，導致學生在危機中無法獲得及時有效的心理安慰與事件化解



概念提案

「安心魔杖」具有即時聯網功能，當學生遇到潛在威脅時，裝置可快速發送警示信號至周圍的同學，形成一個互助的安全網絡，促進應急處理效率並增強群體支持。同時，裝置內置可見或聽覺警報功能，例如發光或發聲，能在夜間或危險情境下有效提醒路上駕駛者，並對潛在威脅者形成威懾作用，進一步強化心理安全感。此外，「安心魔杖」的設計能結合校園文化，將融入校徽或校園特色元素設計，作為結合實用性的校園安全與文化的象徵。

增進在校安全感 # 身外威懾的保障象徵 # 形成校園特色

議題三 |

通勤移動

- 跨校區上課時間安排
學生在不同校區間上課時，但校車的班次與課表安排不一定匹配，導致時間浪費或趕不上課
- 無法確認校車剩餘座位
學生無法得知校車上的座位狀況，經常因為座位不足而無法趕上課程，影響學生上課權益
- 無法得知校車即時位置
校車即時定位資訊不準確，學生不確定校車到站的具體時間，增加了等待的不便與不確定性



概念提案

透過與學生課表的連動，系統會自動推薦適合的校車班次，確保跨校區修課學生能享有優先預約與乘車權。教職員生能線上預約，確認座位與班次資訊，提前規劃跨校車通勤的方式，以減少通勤安排的不確定性，提升整體通勤效率與體驗。成車預約系統與學生證綁定達成全面數位化，學生可直接上車透過學生證驗證預約資訊，無需在車站長時間排隊等待，節省時間成本，實現更便捷的通勤服務。

乘車實名制 # 校車預約數位化 # 課表連動提前安排