



新北市永和國民運動中心

New Taipei City Yonghe Civil Sports Center

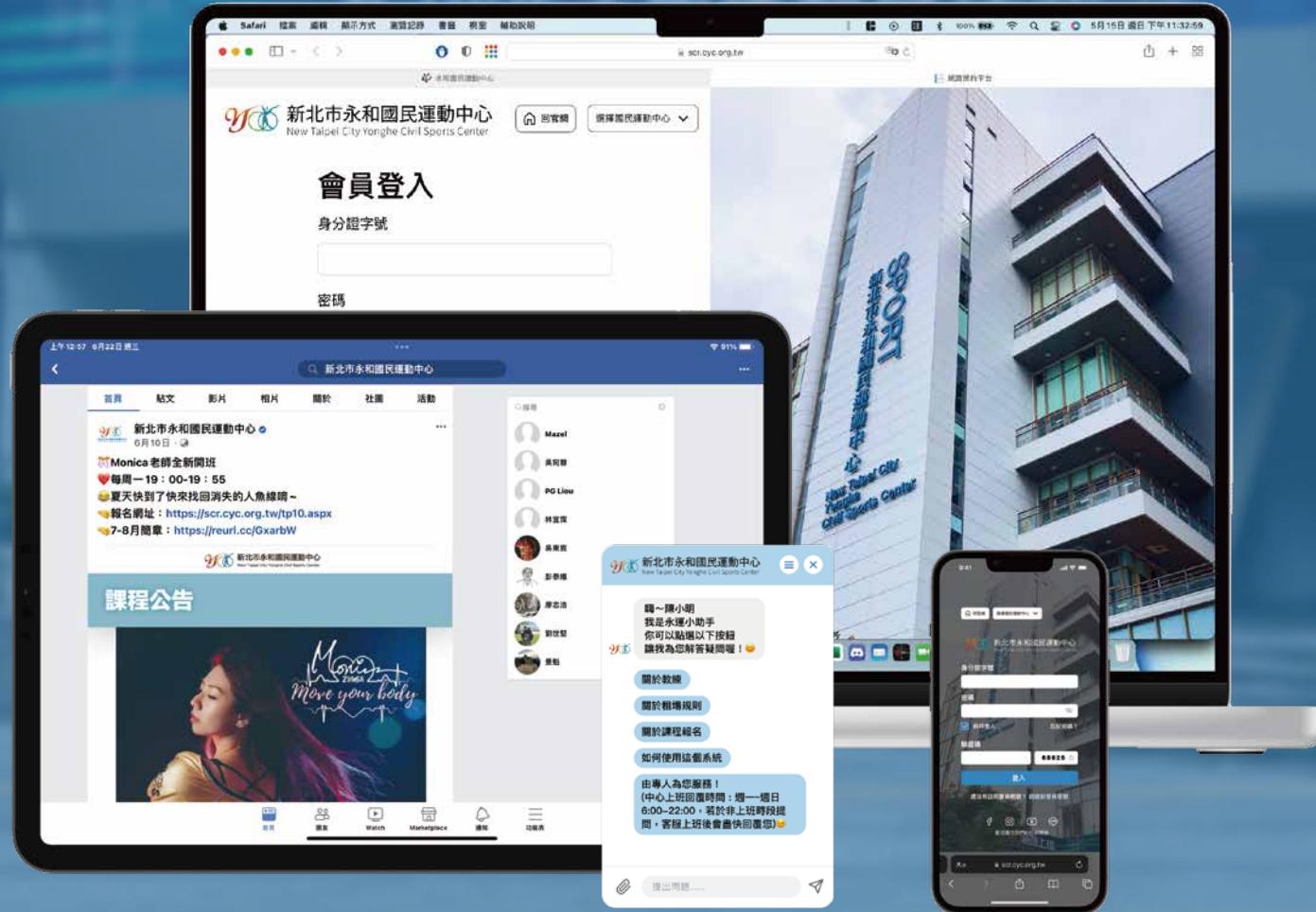
線上會員系統服務優化

運動是邁向健康的途徑，然而，在網路普及與疫情的影響下，前往運動場所運動也面臨了挑戰，因此許多運動產業也陸續推動數位轉型，而國民運動中心也提供了線上會員系統服務給民眾，但僅從功能面補強是不夠的，特別在體驗經濟時代中，國民運動中心更需透過良好的線上服務體驗來提升顧客滿意口碑。

專案項目

個人論文

從服務設計觀點探討線上會員系統服務的
服務體驗、服務品質與顧客滿意度影響之研究



研究背景

隨著社會、經濟與科技的迅速發展，甚至交通方式的改變，使得現代人多處於坐式的生活型態，也間接造成了運動的減少與肥胖的問題，為鼓勵和增進國民能養成規律的運動習慣，近年來許多地方政府皆積極興建國民運動中心，且**運動中心對於先進國家而言，是具有培養運動風氣及養成規律運動習慣之作用。**

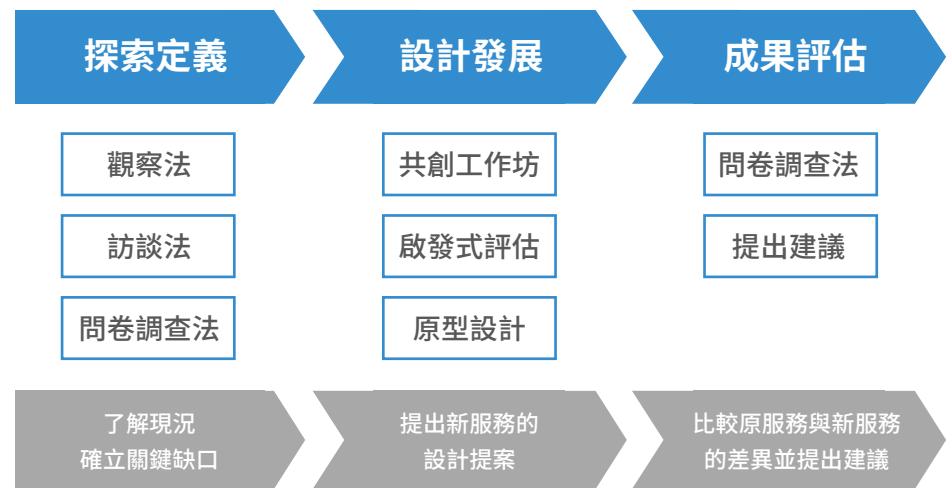


研究目的

運動是邁向健康的途徑，然而，在網路的普及與疫情的影響下，前往運動場所運動也面臨了挑戰，因此**許多運動產業也陸續推動數位轉型**，而國民運動中心也提供了線上會員系統服務給民眾。基此，本研究以永和國民運動中心為例，透過**服務設計方法**，來**比較原服務**（現有線上會員系統服務）及**新服務**（新線上會員系統服務、聊天機器人、臉書發文框架）**之服務體驗**、**服務品質**及**顧客滿意度差異**，最後，**提出設計建議**。

研究流程

研究流程共有3個階段。



探索定義階段

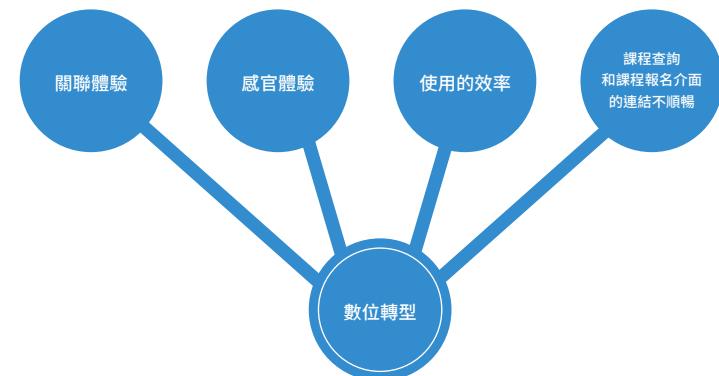
在探所定義階段透過**觀察法**,針對永和民運動中心之各項服務進行初步調查；再來透過**訪談永和民運動中心運動業務經理**,了解**服務現況、關鍵問題與未來發展**後,將研究聚焦在**原服務**；接著透過觀察法繪製出原服務的**顧客旅程地圖**,來進行問卷調查；最後,針對使用者進行訪談,並整理**關鍵服務缺口**。



探索定義結論

在探所定義階段結束後發現了幾個對原服務關鍵問題：

- 1.使用者對服務體驗的感受程度不佳,當中更以「**關聯體驗**」最差
- 2.「**感官體驗**」和「**使用的效率**」是主要影響因子
- 3.關鍵服務缺口為「**課程查詢和課程報名介面的連結不順暢**」
- 4.受新冠疫情影響,服務方**想把人流導致線上**



顧客旅程地圖



I 設計發展階段

在設計階段邀請使用者、管理者、設計師與網頁工程師，透過設計共創工作坊共同思考解決方案後，並由工程師評估可行性。

設計共創工作坊流程，共七個階段：(1) 成員介紹；(2) 研究背景；(3) 問題探索；(4) 案例分享；(5) 提案發想；(6) 投票時間；(7) 提案篩選。



啟發式評估

將設計共創工作坊的設計提案整理後研究者進行原型設計，並邀請3位評估者評估，分別為：

管理者(永和國民運動中心:業務部經理，年資5年)

設計師(用戶體驗設計師:視覺設計、服務設計專業，年資3年)

網頁工程師(前端網頁工程師:前端開發、後端開發、js框架，年資4年)



原型設計

在經過專家的建議評估及原型修改後，提出了3項提升使用者體驗的設計

新線上會員系統服務



聊天機器人



臉書發文框架

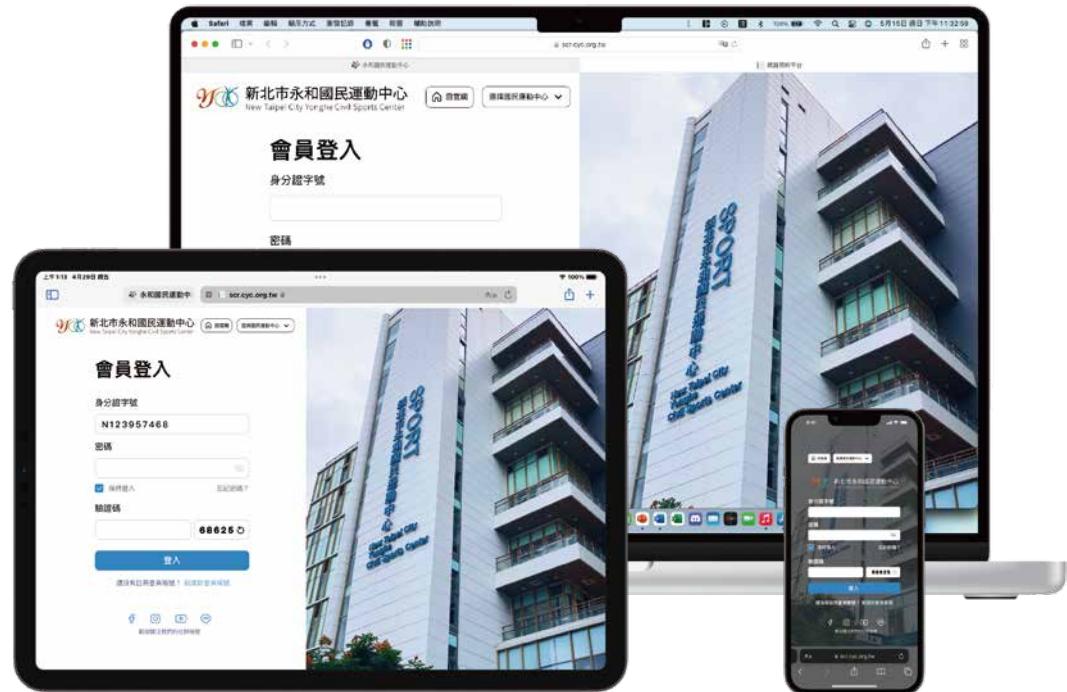
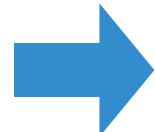


| 新線上會員系統服務

將購物的概念融入原線上會員系統，並加入4項設計要素。

為了讓操作者便利使用，後續的測試皆以平板作為測試工具。

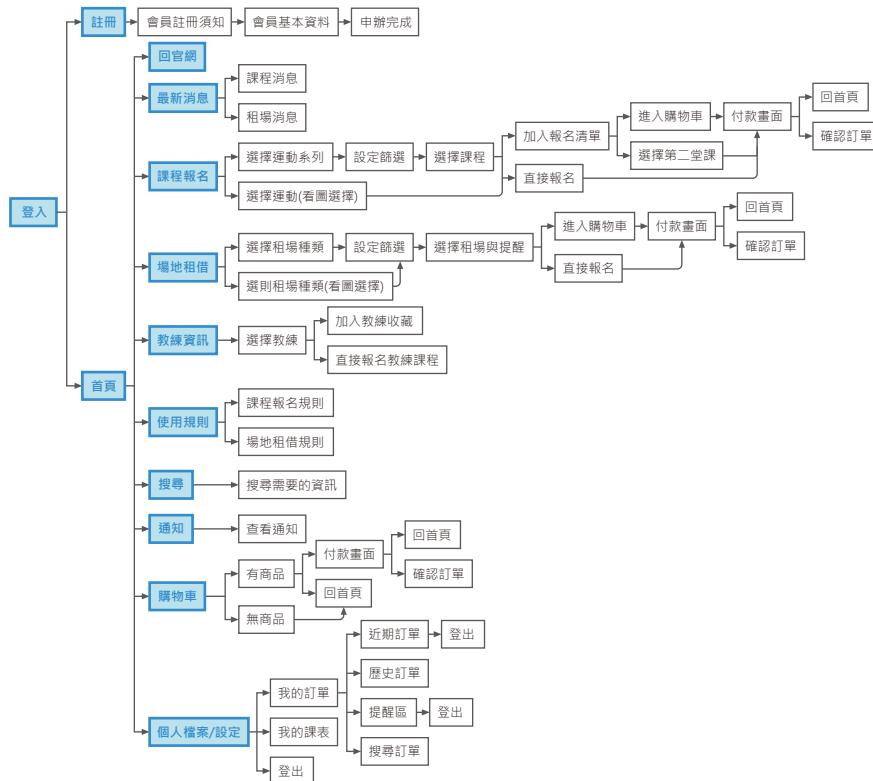
- ★ 層級分明的資訊架構
- ★ 簡化介面操作的步驟
- ★ 透過圖示來傳遞資訊
- ★ 加強感官體驗與操作的效率



UI flow

新線上會員系統服務

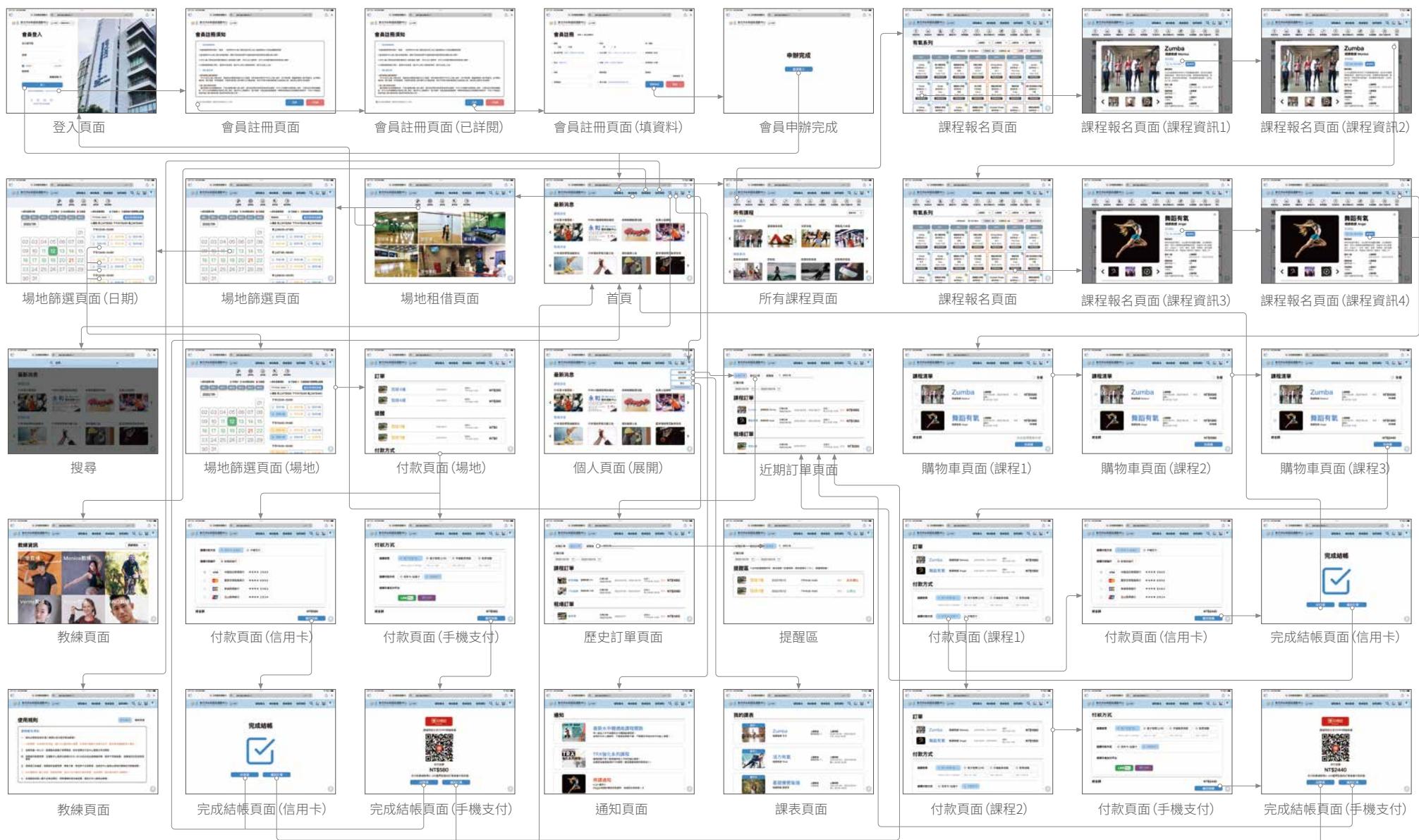
透過下面操作邏輯流程來了解新線上會員系統是如何運作和切換
同時可以得知有哪些功能以及作用。



Wireframe

新線上會員系統服務





聊天機器人

因於探索定義階段有受測者提到操作線上會員系統時，沒有辦法當下解決問題，所以本研究加入聊天機器人的功能，來協助使用者解決問題，同時還可以獲得新活動的資訊，提升使用者參加活動的機率。



臉書發文框架

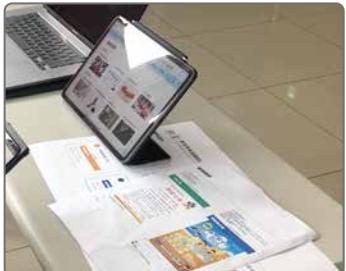
在訪談時管理者有提到，目前對使用者的廣告及通知皆以臉書投放為主，但使用者總是無法快速找到所需的資訊，因此此設計透過大標題的顏色來分類公告資訊，共分8大類，讓使用者可以快速辨別是否為需要的公告。



成果評估階段

在成果評估階段，為了比較新服務與原服務之差異，邀請100位使用過原服務的使用者進行測試，共有8項任務。新服務的評估流程共有4個步驟。

1 介紹提案內容



2 展示流程圖



3 進行操作任務



4 進行問卷填寫



任務一：請註冊會員並登入。

任務二：請進入課程報名頁面，選擇有氧課程，並透過購物車功能報名兩堂課程（星期一 / 10:30-11:25 / Monica老師的Zumba課程）以及（星期六 / 11:00-11:55 / Angel老師的舞蹈有氧課程），並透過信用卡完成繳費，最後確認訂單。

任務三：請進入場地租借頁面，日期的部分選擇（2022/05/12），並透過購物車功能租借兩面羽球場（下午12:00-13:00 羽球4場）及（下午13:00-14:00 羽球4場）以及透過提醒功能預約兩面羽球場（下午13:00-14:00 羽球1場）及（下午14:00-15:00 羽球1場），並透過街口支付完成繳費，最後確認訂單。

任務四：請進入使用規則頁面，查看課程報名與場地租借規則。

任務五：請進入教練資訊頁面，選擇Monica老師並查看老師的簡介，最後點選（星期一 / 10:30-11:25 / Monica老師的Zumba課程）。

任務六：請透過個人資訊功能，分別查看我的課表及通知。

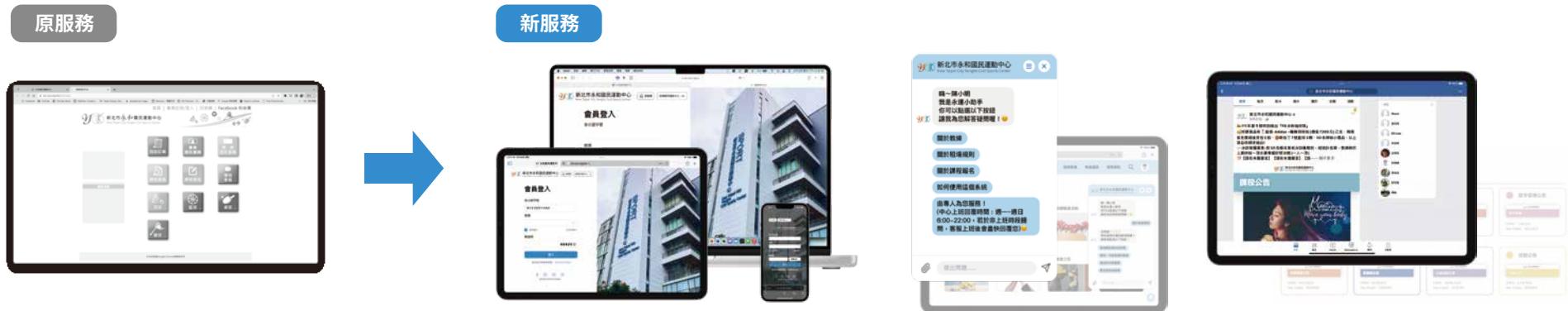
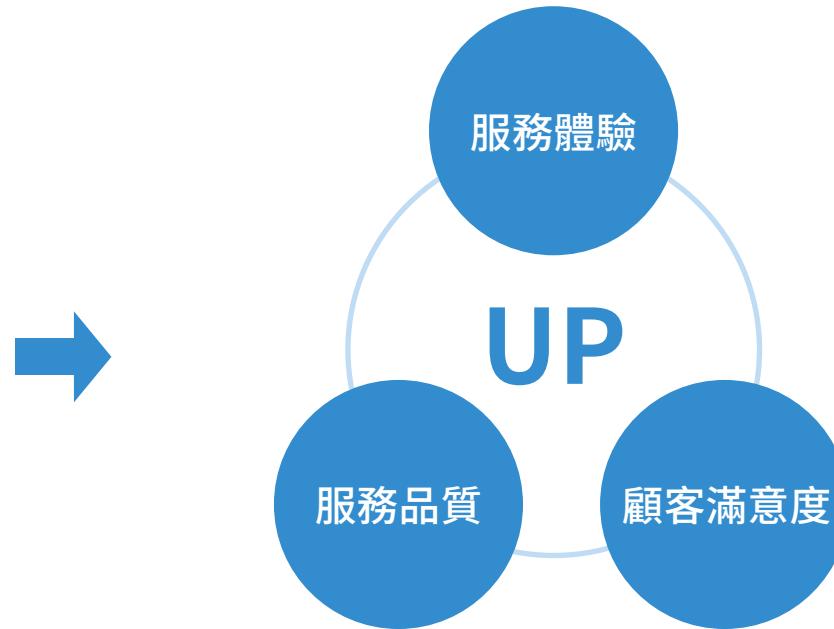
任務七：請透過聊天機器人了解課程的報名時間及場地開放預約的時間資訊。

任務八：查看臉書發文框架的模擬圖來獲得永和國民運動中心的最新資訊。

成果評估結論

透過任務測試後，在成果評估階段發現了項結論

- ★ 受測認為資訊清晰有條理
- ★ 受測者認為圖示幫助自己更容易使用
- ★ 受測者對新服務的「感官體驗」提升最有感
- ★ 「感官體驗」和「使用效率」是影響受測者滿意度的因子



研究結論與建議

在經過3個階段的研究流程後，提出4項研究結論、4項設計實務建議及3項後續研究建議。

結論

優良的服務體驗有助於提升服務品質，且良好的服務體驗與服務品質有助於提升顧客滿意度。

服務體驗之「感官體驗」及服務品質之「效率」為獲得較佳顧客滿意度的影響因子。

新服務的服務體驗、服務品質及顧客滿意度的分數皆高於原服。

當中更以「感官體驗」提升最多。

「新線上會員系統服務」為受測者提及最多次的設計物。

建議

設計實務建議

- ★ 簡化介面操作的步驟
- ★ 透過生動的圖示輔助來傳遞資訊
- ★ 站在使用者角度，提供重要且層級分明的資訊架構
- ★ 以提升服務體驗之「感官體驗」及服務品質之「效率」為目標進行設計

後續研究建議

- ★ 行動APP導入
- ★ 加強個人化的服務
- ★ 透過線上加強服務的推廣及延續

| 未來期望

隨著科技與經濟的進步，現代人且多處於坐式的生活型態，漸漸的運動意識也慢慢抬頭，許多運動場所也相繼開設，但其提供的線上會員服務，僅僅透過功能面來服務使用者，現今，是體驗經濟的時代，更需要強調透過體驗來提升顧客滿意度，因此希望能透過本研究成果，來提供參考範本，給未來想建立運動線上會員服務的公司。

