**​校务问答机器人Kano模型分析报告**

**​1. 需求分类方法**

* ​**数据来源**：
  + 线下对舍友 同学的调研
  + 5场教师焦点小组访谈
  + 竞品分析报告（3个同类系统）
* ​**分析工具**：Kano问卷+Better-Worse系数计算

**​2. 核心需求分类结果**

| **​需求编号** | **​功能描述** | **​需求类型** | **​Better系数** | **​Worse系数** | **​当前实现状态** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| RQ-045 | 设备报修全流程跟踪 | ​**必备型** | 0.21 | -0.89 | 未开发（v1.0） |
| RQ-087 | 政策文件智能解读 | ​**魅力型** | 0.92 | -0.15 | 原型设计阶段 |
| RQ-033 | 教室空闲状态实时查询 | ​**期望型** | 0.74 | -0.63 | 开发中（v1.5） |
| RQ-101 | 跨部门服务智能引导 | ​**魅力型** | 0.85 | -0.08 | 需求评审阶段 |
| FUN-007 | 更换机器人卡通头像 | ​**无差异型** | 0.02 | -0.03 | 已废弃 |

**​3. 关键发现**

1. ​**高优先级需求**：
   * 两项**魅力型需求**​（政策解读、跨部门引导）的Better系数均>0.8，建议优先开发
   * ​**必备型需求**报修跟踪的Worse系数达-0.89，必须确保100%可用性
2. ​**资源优化建议**：

mermaid

pie

开发资源分配建议

"魅力型需求（制造惊喜）" : 35%

"期望型需求（提升满意度）" : 45%

"必备型需求（保底线）" : 20%

1. ​**动态变化监测**：
   * 原魅力型需求"语音查询"已退化为期望型（学生认为应成为基础功能）
   * 新涌现魅力型需求：​**考试冲突智能提醒**​（问卷新增率27%）

**​4. 原型设计优化方向**

1. ​**魅力型需求强化**：
   * 在政策解读页增加**条款高亮+语音朗读**动效（提升惊喜感）
   * 跨部门引导流程添加**可视化进度条**​（如"奖学金申请: 步骤2/5"）
2. ​**必备型需求兜底**：
   * 报修模块增设**离线模式**​（网络中断时仍可提交基础信息）
3. ​**规避反向型需求**：
   * 取消所有弹窗广告设计（用户厌恶度达93%）

**​5. 行动计划**

| **​任务** | **​责任人** | **​时间节点** |
| --- | --- | --- |
| 开发政策解读语音功能 | 张盛易 | 2025/4/10 |
| 测试离线报修流程 | 王泽宇 | 2025/4/8 |
| 移除所有无差异型需求 | 张奕凡 | 2025/4/5 |
| 新增考试冲突提醒需求评估 | 肖宇轩 | 2025/4/12 |