

# 運用服務藍圖於新住民學習之研究

李友錚, 林少斌, 謝宜芳, 李海國

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

## 摘要

本研究旨在探討推展新住民學習服務流程之程序及內容，期實現辦理教育理念之效。為了深入探討服務流程的實際運作情形及彼此差異點，藉由蒐集及分析相關文獻、對服務現況了解和實地訪談法等途徑獲取資料，並依據Bitner, Ostrom and Morgan (2008)所提出之服務藍圖構成要素作為分析步驟，分別由三條水平線，將服務過程及組織結構以視覺化方式呈現，將服務流程、顧客聯繫點、實物證據及服務之間的關聯性，描述服務的多層分析，藉由透視的觀點呈現出來，最後依據受訪對象所說明推展新住民學習之服務過程、構成要素及彼此接觸點，進一步進行多層分析並比較A學校與B指標學校在推展新住民學習過程中，兩者間的差異，找出A學校在推行時所產生之失誤點(F)及等候點(W)，繪製出服務藍圖，接續擬定改善方案，進而提升服務品質，降低服務失誤之產生。

本研究依據研究結果，藉以規劃完善之服務流程，建構適宜的辦學程序，以實現理念初衷，對A學校推展新住民學習流程提出具體建議，並作為後續研究與實務運用之參考。

關鍵字：新住民、服務流程、服務藍圖