

人力資源管理 《能力標準說明》 能力單元

職能範疇： 5. 人力資源政策及流程

主要職能： 推進深化人力資源管理系統

名稱	衡量用戶體驗，並提高人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統的功效
編號	107046L4
應用範圍	使用各種渠道衡量用戶體驗，從而改善系統功效和用戶滿意度。此能力單元適用於通過計劃和進行用戶體驗研究，讓所有員工參與辨識在系統提升上可改進之處、首選系統提升範圍，以及改善用戶與系統互動的使用率及滿意度。
級別	4
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為系統改善，了解並選取從終端用戶收集優質反饋的有效渠道和方法 <p>2. 應用及流程</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 通過各種渠道向所有員工收集用戶體驗反饋 (例如問卷調查、焦點小組座談)，從而改善人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統對終端用戶的功效 ● 彙編用戶的提議，供高級管理層確定系統要求 (例如人力資源自助服務的實力) ● 評核系統提升的相關範圍 ● 根據用戶反饋，評核擬訂之系統提升的可能性和實用性 ● 提供與人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統相關的培訓及支援，以提升用戶體驗 <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 搜尋實用和具成本效益的方法，提高用戶的使用量和體驗 (例如培訓或聘用「超級用戶」)
評核指引	<p>此能力單元的綜合成果要求是：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 辨識渠道和方法，收集人力資源管理系統及 / 或人力資源資訊系統，在質和量兩方面的用戶經驗數據。 ● 根據用戶體驗研究結果，辨識系統提升所需改善的範圍，以提高用戶使用量和滿意度。
備註	