

Ms. Q之11——電腦教室及實習教室的品質管理

專題報導

本校獲得ISO 20000資訊服務管理的國際認證，是全球第一取得該認證的學校機構喔！如此優秀的成績是如何辦到的呢？就讓我們一起來看看「電腦教室及實習教室開放使用管理」的TQM流程吧！

問：本校電腦教室24小時全天開放，軟硬體設備優良、作業速度又快，也有多台印表機可以讓我們列印講義及報告，學校是如何依循著TQM來達成這樣的優良服務呢？

Ms. Q答：本校電腦教室真的帶給我們好大的便利呢！資訊中心為求給同學最便利舒適的資訊環境，長期以來一直努力維護軟硬體設備，並且隨時補充碳粉跟紙張，現在就讓我們一起來瞧瞧PDCA的規劃流程吧：

P (Plan) ——依據每學年一般電腦教室教學實習支援座談會決議事項，決定申請哪些可使用之教學軟體，依據ISO20000資訊服務管理制度績效訂定績效指標，如：PC可使用率 $\geq 97\%$ 、故障率 $\leq 2\%$ ；D (Do) ——學期前電腦教室及實習室的軟硬體設備將分批淘汰及更新，並且幫助工讀生及勞作教育課程的同學作教育訓練；C (Check) ——進行問卷統計分析並且每個月檢核績效指標達成率，依據本校資訊中心教學支援組網頁公開的數據資料顯示，電腦維修績效指標及電腦實習室績效指標皆符合ISO 20000所訂定的標準，另外，資訊中心也會定期舉辦滿意度調查，並且就同學們所提出之應改善的部份給予回應；A (Action) ——根據問卷調查的結果，提出具體因應改進的方案，並進行追蹤列管改善執行情形，若未達績效指標，也會提出相關的矯正預防措施。資訓中心力求給同學們最優良的資訊環境，同學們別忘了要善加利用，且給予他們熱情的掌聲喔！（王育瑄整理）