

## 【第三名 Miss圈】降低企管系活動宣導遺漏率

特刊

MISS圈有8位成員，涵蓋企管系與國企系的學生，以「MISS OUT·資訊不MISS」作為圈呼，呼應本次主題「降低企管系活動宣導遺漏率」。有鑑於系上活動訊息傳遞上時有遺漏的狀況，導致學生錯過報名時間等問題，MISS圈運用品管圈教育訓練中的「QC Story」品管手法進行改善，並針對該系學生發放450份問卷調查是否知道系上活動訊息、得知管道等；最終回收402份有效問卷，發現有高達47%的遺漏率，相當於系上有一半以上學生不知道資訊，故以降低遺漏率至20%為目標，期望至少讓企管系80%同學知道訊息。

針對人、資訊內容、發佈時間、宣傳管道進行要因分析，由29個要因中選出7項真因，再經過真因驗證選出3項真因，第一，未建立有效宣傳管道，以往宣傳時以傳統宣傳方式為主，如：各系系網、校園網站、校園信箱等，但科技日新月異，學生取得資訊管道更加多元，反而忽略傳統宣傳方式，以致於遺漏資訊；第二，部分資訊宣傳太晚，學生在接收到資訊時，活動報名時間已迫在眉睫，使得學生無法順利參加系上各項活動；第三，校內公告系統中大部分內容僅有標題大綱，並無附註相關連結網址及詳細流程，造成資訊宣達不明確而遺漏。

該圈針對3項真因深入調查並提出改善對策，針對第一項要因，由於問卷調查中指出，眾多資訊宣傳管道中，學生偏愛使用Facebook平臺，故成立企管系Facebook粉絲專頁，藉此增加瀏覽率，並透過圈員至各班推廣此平臺。最後經由再次問卷調查顯示，Facebook粉絲專頁設立後，有加入粉絲專頁的同學資訊遺漏率降低至28%，由此證明設置效用。

針對第二項要因，訂定宣達時程，以系辦承辦人員盡量以接獲資訊後的兩個工作日內將活動資訊公告至各相關平臺為原則，加速資訊宣達腳步。

針對第三項要因，在原有活動宣傳平臺及新增加平臺上張貼活動相關連結，將詳細內容一併新增，讓資訊不再僅有大綱，而是將公告資訊貼上相關連結網址或其照片，並且在標題處加以宣導公告資訊內容，讓學生只需點其網址即可連結至活動網站，也利用網路上即時與互動功能，線上解決同學的疑慮，讓資訊更為準確傳達。

3項策略執行後再進行第二次的問卷測量，結果顯示出僅剩17%遺漏率，比預期目標更佳優化，達到實質效果。而殘留問題與持續改善方向為增加提升粉絲專頁之知名度，並在執行對策中，落實透過班代及老師宣導以穩定宣達效果，降低資訊遺漏率。

（文／呂柏賢整理）

## 學習與成長

從選題發想、執行至達成目標與過程中都算順利，成員中包含曾參加品管圈競賽的學姐，其經驗的累積也更加強化MISS圈的整體實力，而團隊間的溝通與合作可說是最寶貴的過程，最後也感謝企管系的師長與行政人員們的大力相挺，讓MISS圈能夠達成目標。

