

## 淡江第五波——從順境中轉舵

特刊

□資訊系主任王英宏

2005年本校邁入淡江第四波的發展階段，發展成就卓越，包括：2005年教育部92學年度大學校務評鑑，獲得專業、校務領域十項全優；2007年CHEERS雜誌公佈本校畢業生十度蟬連企業最愛私校第一；2007年首度舉辦企業調查的遠見雜誌亦公佈本校為私校第一；2007年高等教育評鑑中心「評鑑雙月刊」報導，本校已躋身基本科學指標之工程學門排名，本校工程學門發表論文被引用次數屬世界前1%；2007年高等教育評鑑中心「評鑑雙月刊」報導，2002-2006全國大專院校在Web of Science (WOS) 「自然科學類學門」全國前20%的大學排名，本校在8個學門榜上有名。無庸置疑，淡江大學累積50多年來的努力耕耘與能量，成功地把淡江大學推向發展順境。

然而，在順境中我們不應該僅是頌揚既有的成就，滿足於目前的風平浪靜，而是要站在現在高峰點，善用目前最豐富的成就來掌握最多的機會，轉舵佈局下一個高峰，讓我們持續地「再創巔峰」。

### 服務導向為趨勢

隨著台灣社會環境邁入成熟的開發國家，以及全球化競爭的趨勢下，「服務導向」(Service-Oriented) 應該是必然的趨勢，本校既已具備「四個校園」的完整架構；並且導入「企業管理模式」整合既有的同僚、官僚與政治模式；在校務發展、人才培育、學術研究方面都站上高峰的成就下，以「服務導向架構」(Service-Oriented Architecture, SOA) 作為轉舵佈局的新思維，轉變校務運作模式的機制平台。

### 首重高感度與即戰力

在以「服務導向架構」為基礎的校務運作機制，首重「高感度」與「即戰力」。「高感度」係指細心洞察客戶的細微需求、提供最有效率的服務、創造雙贏，而客戶的定義也已經多元化，不僅止於我們的學生與家長；「即戰力」係指運用超強的判斷力與洞察力，找出正確方向投入資源與努力，以因應多變詭譎的局勢。而「高感度」與「

「即戰力」的核心在於「品質」，服務品質與專業品質，能以優異的服務品質與專業品質創造「高感度」與「即戰力」的服務導向運作機制，才能因應新變局，從逆境中突破、從順境中轉舵，永遠邁向新高峰。

是以在航向淡江第五波之際，應以具全品管為核心的「服務導向架構」作為整體校務運作機制，無論是教學、研究與服務，每一個環節的校務運作都以「高感度」面對所有可能的客戶提供服務，以「即戰力」面對所有多變詭譎的局勢因應挑戰。