

PDCA把關 複審單位各顯特色

特刊

第19屆國家品質獎實地訪評，本校由圖書館、管理學院、文錙藝術中心、教務處、工學院等擔任複審單位。

●圖書館館長黃鴻珠

恭喜淡江榮獲國品獎，努力終於得到肯定，圖書館每位同仁都做了很多努力，辛苦大家了！申請國品獎最大收穫是提高行政工作的順暢度，一產生問題，我們馬上分析情況，尋找解決方法。現在，圖書館對問題的產生更具敏感度，解決問題的毅力也更提升。

例如，大一新生參加講習人次，95年173人，96年降為45人，圖書館立刻想出對策「走出圖書館」，結合大一教師授課，透過教師鼓勵學生參加，結果，97年的參加人次就增加到940人，成效顯而易見。準備複審的過程，當然碰過瓶頸，最大困難是圖書館人員分早、晚班，所以很難找到共同的時間集合訓練。另外，也透過準備過程檢視到圖書館因新進館藏過快，造成空間不足。期望未來能精益求精、持續改善，增開分館解決問題，並提倡全國聯合典藏，讓各圖書館互通有無。（林世君整理）

●管理學院院長 陳敦基

真的很有成就感，終於熬出頭！謝謝所有參加國品獎的管理學院同仁，辛苦沒有白費！而且實至名歸。

國品獎申請過程真的非常艱辛，我們遵循文件化、標準化及程序化，秉持TQM的精神，全員參與。整理資料的各系組員最辛苦，大約花了兩個月的時間進行資料分析與呈現。另外，全品管的理念轉換最困難，因為TQM本來應用於生產管理，現在要應用於教學和研究上，其中的理念轉換，端賴我們自己慢慢地摸索，然後改善和適應。

此外，因為有了前一次申請國品獎失敗的經驗，因此這次針對過去沒有做好的地方全力改進，以PDCA的模式，加強案例分析；教學與研究方面，則以國品獎八大構面做為呈現方式。評審對於管理學院所呈現的遠距教學、學程整合和創新，及參考國內其他學校作為標竿學習等作法評價非常高。（翁浩原整理）

●文錙藝術中心副主任張炳煌

獲得國家品質獎的殊榮，是種肯定。文錙藝術中心因為曾經參與前次國品獎及淡江品質獎申請，逐步累積經驗，才能在這次複審中，發揮最大效能。

文錙藝術中心旗下包括展覽廳、音樂廳、書法研究室、海事博物館，所以，文錙的定位與眾不同，畢竟藝術品偏向人文素養，將藝術量化有一定的困難。但文錙秉持

TQM的理念，並運用PDCA，針對現況進行有計畫的改進，將藝術中心成立迄今的發展史，分為導入紮根期、整合期、強化期三階段，並指出各階段的工作重點及具體成果。另外，申請第一屆淡品獎時，學校邀請多位專家蒞校指導，給了文錙藝術中心很大的幫助，也讓這次準備國品獎的過程激發出更大效力。所謂知己知彼，百戰百勝，我們很清楚自己的優勢，所以可以集中火力發揮特長。（陳若 整理）

●教務長葛煥昭

教務處因為申請通過了第2屆淡江品質獎，所以準備國品獎複審時更能得心應手。實地訪查當天，有兩位評委對於本校的進步大加讚許，並讚賞教務處能清楚呈現自身的獨特性，對於品質管理的成效一目了然。例如：承辦學測、指考及身障生考試等，達到社會責任；與資訊中心合作，研發網路即時選課系統，讓學生立即知道自己的課表，不需等電腦隨機抽選後再做公布；各類考試工作、印務組同仁入闖等，再再展現教務的特色。此外，通過國品獎，也是對本校推動教務行政品質管理的一大肯定！（陳思蓓整理）

●工學院院長虞國興

很開心，經過多年的努力，學校終於榮獲國品獎！這也象徵委員們肯定及督促工學院，這些年來追求實驗室設備、學術研究環境上的整體提升。

工學院的報告重點包含實驗室優質化、工程認證、五年師資延攬計畫三個重點。實驗室優質化從94年開始一系列周詳的計畫逐年完成，包括實驗室儀器更新、實驗室總體檢等，打造更舒適的研究環境。此外，面對經費有限之困境，工學院採三年輪流分配，將工學院及8個系分A、B、C三等級，A級撥放最大筆經費，逐年輪流，不但可集中經費滿足各系購置大型精密儀器之需求，且兼具公平性。

工程認證方面，3年多來終於完成工學院8系、10所的工程認證，並針對認證委員的建議，持續改善。五年師資延攬計畫上，各系所先朝特有領域、走向及特色，尋找所需師資，逐年增聘25位專任教師，降低生師比。工學院一直持續針對現有問題與挑戰進行改善，追求教學品質不斷提升，也將持續培養出能為社會服務的學生。（陳宛琳整理）

