校務評鑑重點視窗：持續改善與品質保證機制

文／品保室提供

項目五：持續改善與品質保證機制

5-1 學校之自我評鑑機制

本校自87及88學年度起即分別實施校務自我評鑑及教學單位評鑑，100年起改設有專責單位——品質保證稽核室，積極推動辦理各項自我評鑑工作及內部控制制度相關業務。

本校自我評鑑機制可分為以下三類：

1. 校務評鑑：每學年實施，依「淡江大學校務評鑑實施規則」辦理，內容分為「校務綜合評鑑」與「校務滿意度調查」兩大項，前者包含質化與量化指標，後者針對「教師」、「學生」及「行政人員」採問卷調查法。

2. 教學單位評鑑：各學院至少每五年進行一次，依「淡江大學教學單位評鑑實施規則」辦理，評鑑內容原則上包括目標、特色與自我改善、課程設計與教師教學、學生學習與學生事務、研究與專業表現及畢業生表現等項目。

3. 教學評量：每學期實施，依「淡江大學教學評量實施規則」辦理，評量之內容，原則上包含教師教學之專業態度、教學方法、教學內容與學習效果及其他與教學相關等項目。

5-2 學校蒐集利害關係人意見之作法

本校極為重視利害關係人意見，透過各類具體作法（參見表5-2、表5-3）來蒐集包括教師、在校生、畢業生、企業雇主、社區人士之意見，以做為持續改善校務經營及教育品質之參考。

為建立良好的校友聯繫與溝通機制，強化校友之向心力，設有「校友服務暨資源發展處」專責一級單位，至99學年度已成立校友會組織計有150個，校友會定期召開會議以及舉辦各類活動，凝聚22萬校友的向心力及爭取社會資源協助學校發展。此外，圖書館亦舉辦校友專書著作展及創作分享，透過展覽與分享活動，建立校友與在校生的連結，部落格則可提供兩者互動及共同分享的永久園地。

5-3 學校持續改善之品質保證機制

本校針對教學、行政單位等不同體系建立各種績效評估與檢核機制，重要品質保證機

制及持續改善情形說明如下：

1.全校品質保證機制

本校各部門都有完善的組織架構與明確的權責劃分。為有效推動全面品質管理，設有「教育品質管理委員會」，依設置辦法，聘任校內外學者專家及校友擔任委員，定期實施自我評鑑工作、考核、檢討與改善。

2.教學單位品質保證機制

為確保教學單位之教學品質，依系所屬性建立品質保證機制與獲得國際認證。內容包括： (1)教學單位評鑑(2)工程及科技教育認證：工學院近年來積極推動該認證，目前已有8系10所通過，效果顯著。(3)AACSB認證：該認證主要是提升全球管理教育之品質，本校已於民國99年元月成立AACSB辦公室，進行前導認證準備工作。

3.國際認證品質保證機制

(1)WHO國際安全學校：本校民國97年已通過世界衛生組織(WHO)國際安全學校認證，成為全世界第一所通過「國際安全學校」認證的大學，提供學生安全、健康的學習環境。(2)隨著環保議題日益受到重視，本校通過多項ISO 相關管理系統認證，如：ISO 14001環境管理系統、ISO 9001:2008品質管理系統、ISO 27001資訊安全及 ISO 20000資訊服務管理。

4.內部控制與稽核機制

(1)教學單位TQM：本校彙整□教學單位之「TQM工作計畫表」、 「定期性業務作業時程手冊」與「分層負責明細表」、 「短、中、長程計畫」及 大學校務評鑑指標等重要項目後，設計教學單位TQM計畫與績效評估系統中之績效評估指標。

(2)行政單位TQM：以「校務發展計畫行政單位——策略、方針暨行動方案一覽表」為架構，藉由填報系統作為持續改善行政成效之依據，了解各行政單位落實之情形。

(3)內部稽核機制：為使本校營運效能持續提升，並維護資產安全及財務透明化與可靠性，建立內部控制制度及內部控制制度手冊。透過此一機制，直屬校長室之品保室將針對學校各項營運事項所訂定之作業規範，擬定稽核計畫，據此計畫進行內部稽核，並提交稽核報告，做為定期追蹤與改善成效之依據。

5.標竿學習激勵機制

為了維持本校創新與競爭力，本校不斷進行標竿學習。校內分設「淡江品質獎」與「品管圈競賽」兩種比賽，另外還有「行政參訪團」及「國家品質獎得獎者聯誼會」兩項重要校外觀摩交流活動。

特色

(一)建立自我評鑑機制，落實品保機制：定有規範作業程序的實施規則，持續追蹤管考評鑑後的改善行動。

(二)高階主管督導，確保辦學品質：由校長擔任教品會主任委員，督導校務自我評鑑，全面檢視本校校務經營、學術和教學品質。

(三)利用多元管道，強化內外部顧客之關係：透過校務滿意度、畢業生離校前及畢業校友雇主滿意度等問卷調查，瞭解內外部顧客對組織運作之建議，以做為整體校務發展改進之參考。

(四)全員參與，型塑品質文化：每年定期舉辦「全面品質管理研習會」及「教學與行政革新研討會」，不定期研討TQM相關主題及辦理教育訓練課程，使同仁了解組織使命及願景。

(五)持續改進，切合需求：本校校務自我評鑑，無論在評鑑內容、評鑑的作法，以及實施方式，均不斷的修正力求適時反應校務發展目標的檢核需求，以及學生學習成果所需投入各項資源的驗證。

表5-2 本校對利害關係人蒐集校務經營意見之具體作法

關係人	問卷、座談、會議
在學學生及家長	1.班代表座談會、2.社團負責人座談會、3.新生暨家長座談會、4.家長座談會、5.期中教學意見調查與期末評量、6.校務滿意度調查、7.各項活動滿意度調查、8.BBS、網路信箱
教師及職員工	1.BBS、網路信箱、2.教師之校務滿意度調查、3.職員之校務滿意度調查、4.新進教職員座談會、5.校園環境滿意度問卷調查、6.教師研習活動滿意度調查、7.教學與行政革新研討會
畢業校友	1.非應屆畢業生問卷調查、2.系所校友座談、3.畢業生滿意度與就業概況調查報告、4.校友資訊平台、5.傳承淡江大學創校60週年紀念特刊、6.創校一甲子校友活動紀念專刊
企業雇主	1.企業雇主對畢業生職場工作表現滿意度調查報告、2.公信力雜誌調查
社區人士	1.合作機構服務合約、2.校外賃居訪視調查表

表5-3本校教學單位對利害關係人蒐集教育品質意見之具體作法

關係人	問卷、座談、會議
在學學生及家長	1.邀請學生代表參與系課程委員會議、2.實施在校生問卷調查、3.交換學生問卷調查、4.舉辦家長座談會、5.導師定期約談機制
教師及職員工	1.實施教學評量問卷調查、2.實施行政單位問卷調查、3.舉辦國內外學術交流研討會、4.定期舉行系所會議、5.系所自我評鑑調查
畢業系友	1.舉辦系友座談會、2.建置系友資料庫、3.在職專班課程教學評量 4.畢業生及企業雇主反應意見回饋教學品質改善情形彙整表
企業雇主	1.在學學生業界實習調查、2.企業雇主對畢業生職場工作表現滿意度問卷調查