

## 社論：你可以再滿意一點

社論專載

日前學校針對師生抽樣進行校務滿意度的調查，結果除了少數議題之外，普遍滿意度偏高，這代表師生對於學校的認同與肯定，實為可喜的現象。

本校自民國八十二年以來開始實行全面品質管理（TQM）制度，對於行政與教學單位在行政工作上進行品質管理的要求，而TQM最終的目標就是能達到「顧客滿意」，今天，師生們對於學校辦學的各项軟硬體設施及政策，能夠抱持高度滿意度，就是達到TQM的要求，顯示多年的推行政策，已展現成果。

學校每年都會舉行一次校務滿意度調查，詳細的作出評估，甚至在一年一度的「教學與行政革新研討會」中，由校長親自向全校一級行政單位教學一二級單位報告並分析這個結果，可以看得出學校對於師生意見的重視。這項調查，可視為學校一年一度的自我體檢，而健全的檢查制度的實行，正是TQM的精神。透過一套健全的預警標準，檢視在執行過程之中的偏差，是品管圈之中，極為重要的一環。

有人說：「有多少人，對於品質就有多少定義。」因為每個人的認知與期望不同，自然有不同的看法。本次的校務滿意度調查，整體來說，成績偏高，其中資訊化成果、行政支援校園管理、圖書服務等方面，教師滿意度甚至高達八成六或八成九，學生也有七至八成滿意，可視為師生給予學校的掌聲。

不過，不管滿意度再高，總有一定比例的人持有不同的看法，在顧客導向的前提下，仍是重要的指標。以往學校似乎只作滿意度的調查，僅限提供高層參考，事後似未見針對問卷所提的各项議題及結果作出分析檢討，亦似未見具體改進的方案，這樣就失去了調查的意義。凡品管圈之中任何一個環節出了差錯，勢必影響產品的品質，透過問卷診斷出問題點，就應該實事求是的追蹤緣由，尋求改進之道。在此，我們謹提出下列看法，以求校務滿意度的調查具有更積極的意義。

在這次校務滿意度的調查中，學生讀書風氣方面，師生不滿意和很不滿意的比例各佔了66.5%及34.1%，足以顯示出師生對於學校裡的次級文化，有負面的評價，或者說，師生都賦予學生讀書風氣一項更高一等的期望。既然如此，應該進行深一層的探究

，尋求解決辦法，究竟是老師教學不夠認真，導致學生偷懶敷衍？還是學生素質低落，導致劣幣逐良幣？抑或是太多的旁騖，讓學生根本無心課業？瞭解原因後，再訂定出具體的方法，再透過每年的滿意度調查作檢驗，逐步修正，自然能夠再創滿意度新高。

同時，每年一次的體檢，似乎應該化繁為簡，統計出總成績，並公告週知，為師生解讀資料背後的含意。量化的結果，也可讓師生很清楚的看出我們的成績，如果今年滿意度總平均八十九分，明年九十分，那麼就是有進步，值得鼓勵。好還要更好，如果能夠按部就班，把滿意度作為一項指標，將調查意見反映在改善方案中，相信，每一年的辦學成果都可以讓師生再滿意一點。