103學年度全面品質管理研習會 說話藝術與工作品質－淡江品管圈競賽結果：第一名夢圈 提高學生學習歷程檔案使用率

品管圈競賽第一名由蘭陽校園組成的夢圈獲得！主題選定以QC Story判定，圈內傾向問題解決型，以「提高學生學習歷程檔案使用率」為題參與競賽。

在現狀把握上，學生在102學年度第一學期中自行輸入平均筆數不到1筆；針對蘭陽學生（不含大三）進行現況滿意度與意見彙整進行第一次問卷調查，結果顯示：操作不易、資訊不同步、功能不明確等。於是與系統設計單位資訊處數位設計組進行意見溝通，強化系統功能與介面修改。

要因解析包含：系統功能複雜、學生無使用需求、未建立使用規範，以及缺乏推廣等5大項25個要因，再將學生與圈員評價交叉比對，找出宣傳度不高、未能廣泛運用課堂上操作，以及介面太複雜、履歷輸出操作不易4項真因。

對策擬定與實施上，首先加強宣導，並製作簡易使用手冊及利用課程推廣、舉辦達人活動等。第二，結合課程，提升使用動機及熟悉度，將學習歷程填報項目，列入相關課程教學計畫表內，並列為成績評量。第三，改善系統介面，建立「常用連結功能」並獨立顯示。第四，強化履歷功能，建立「蘭陽履歷」，增加編輯排版功能及使用彈性。

效果確認上，經由第二次問卷調查，在本來擬定的50%大一、大二、大四在學學生，每學期各自填2筆、2筆及1筆；經過一年的改善後，自行輸入平均筆數、填寫人數比例遠超過本來訂定目標。

學生學習歷程檔案整體滿意度（6點量表）中，大一新生由3.98提升至4.14，大二至大四學生由3.51提升至3.82。在大二至大四學生對學習歷程檔案的功能豐富方面，滿意度由3.81提升至4.16；在學生對學習歷程檔案的實質幫助或實用性方面，滿意度皆有提升，大一新生由3.97提升至4.08，大二至大四學生，則由3.30提升至3.60；不知道學生學習歷程的比例由 19%降至14%。

針對殘留問題如無個別網頁流量資料、無法得知訪客瀏覽網頁內容比例及對於個別網站住宿學院資料之滿意度等，決定規劃網站流量統計並比較分析及網站內容滿意度問卷調查，統計分析訪客滿意度，提升內容品質。本次透過網路連結有效提升蘭陽校園住宿學院曝光度，該圈在實際操作後成功達成目標， 也為住宿學院增加網路搜尋能見度。（文／周雨萱整理）

得獎感言

圈員們透過參加品管圈活動，更加了解其操作步驟，在有形、無形成果上均有明顯績效，符合期望。藉由腦力激盪，激發出更多的想法，將不以為意的事務化為具體行動。不僅學習到如何有效蒐集、彙整資料的方法，有效運用於問題釐清及對策擬定，並更積極地去解決問題，制定相關對策後立即行動，能在一定時間內完成工作，效率很高。最重要的是，透過品管圈活動串聯個體，使團隊精神更能明顯展現。未來，希望再以品管圈手法分析掌握現況，了解學生需求，透過持續的對策實施，提高學生學習歷程檔案使用率！