

110學年度全面品質管理研習會特刊 全面品質管理之產學創新與永續經營 —110學年度第12屆品管圈競賽第二名救火圈

110學年度全面品質管理研習會特刊

救火圈為資訊處成員組成，因資訊處業務性質為提供全校資訊相關業務諮詢與解決方案推廣，經常像救火隊般緊急提供急難協助，因此命名「救火圈」。該圈輔導員為林錦河、圈長林東毅、圈員為劉育辰、郭嘉萍、許雅婷、陳麗婷、張紅燕、張淑美、林承楷和賴怡瑄。

改善主題訂為「提升Office365導入成效」本校109年起開始導入Office365系列軟體應用，幾個月後大量導入雖有成效，但學校高階主管對行政單位使用成效，仍表達需改善以提升全校行政作業效率。因此把握Office365使用狀況後，救火圈有必要對全校行政人員加強此軟體應用能力，持續推動數位轉型。

透過問卷對全校行政人員進行使用現況調查，包括軟體使用之運用程度、熟悉度及幫助程度，並就現況平均值進行分析，經上級指示要求先提升20%，將此設定提升「Office 365導入成效」各項平均值20%為目標。

為達成主題目標，利用魚骨圖進行成效不佳的要因分析，各項分析的要因計41項，考量圈員能力，採評價法評選重要要因共6個，包括缺少作業參考範列、替代產品多，使用習慣問題、工作業務太多、技術支援能力不足、新工具未能取代舊工具以及功能太多太雜操作困難。

再以上述評選之重要要因，結合開放性問題設計，再運用Office 365表單工具，針對全校行政人員進行問卷調查，經驗證後，決定選取累計影響度最接近80%的前4個要因，做為真因進行改善，包括工作業務太多，教育訓練時間過長，難配合學習（工作業務太多）、功能太多太雜易操作不當，導致後續操作沒自信（功能太多太雜、操作困難）、單位需求不明，缺少作業應用參考範列（缺少作業參考範例）以及操作上遇到問題時，無人可即時提供諮詢或協助（技術支援能力不足）。

對策擬定完成後，對每項真因進行試行計畫、實施過程、效果檢討及試行後對策處置的整理。對於簡化Office 365教育訓練，辦理相關課程並嘗試縮短各課程時數、重新規劃既有課程，分初、中、高階課程等；至於種子人員訓練，調查各單位需求並提供解決方案，完整規劃Office 365的27小時課程，請各一級單位派1~2名種子人員進行訓練；強化聯合服務臺對使用者作業支援，聯合服務臺同仁應參加Office 365課程，將服務臺解答系統問題案件之查閱，放置於SharePoint網站，供同仁參考。

各項對策實施後，再次進行使用現況調查問卷，其中「使用過的Office 365工具（比

率)」、「使用Office 365工具對你工作上的幫助程度」、「對Office 365工具的功能熟悉度」、「對 Smart PDCA會議模式的作業熟悉度」等4個項目達成目標，「每週使用以下Office 365工具的平均天數」1個項目未達成目標，可做為之後持續改善的目標，救火圈考慮下期活動可針對此目標執行改善計畫，並配合已訂定之教育訓練計畫，定期檢視是否有改善空間。救火圈的4個檢核項目達標，代表對策有效，透過強化服務支援，可以讓使用者更有信心的在工作上運用，促進本校組織流程改善與效率提升。(文/宋品萱)

