

## 建立系所品質屋 訂定關鍵績效指標

學校要聞

【記者林世君淡水校園報導】校長張家宜博士在開幕致詞「高教品質與績效評估」中提到，本校的全面品質管理已推行多年，但實際檢討指標必須加強落實，希望藉由此次的研討會，帶動全校教職員加強優點、改善缺點，讓淡江精進教學、研究，完成公共服務之使命。

張校長在致詞中就前言、品質系統、績效、績效指標和結語等五個部分來說明，談到大學的使命及內涵，以及介紹本屆特色著重在品質與績效，包括「品質屋」、「領導系統圖」及「績效指標」。本校建立「品質屋」目的在詳細訂定淡江大學的使命、願景、價值、策略及治理，釐定明確目標後再朝此方向努力，張校長表示：「各系所皆應建立屬於自己的品質屋，架構可以淡江品質屋為準，內容要具備各自的特色。」而領導系統圖從品質屋的五個指標延伸，分別說明輸入、關鍵工作流程、輸出、顧客、學習成效等各項應改進之細節，包括師資是否充足、教材內容、論文發表、學生的多重角色、提升知名度等。

績效則從品質、生產力、顧客滿意度、效率、效能及創新六個面向來深入衡量領導系統圖。張校長說：「關鍵績效指標可以幫助組織確定和衡量進展情況，以達成組織的目標，各單位都應該訂定15到20個關鍵績效指標。」而參考值能提供所有成員共同的具體目標，以確定達成績效指標。以化學系為例，說明評估輸入品質、生產力、效率、效能、創新的績效指標及參考值。最後，張校長說明了世界一流的大學應具備宏觀的願景策略、致勝的領導團隊、優質的師生、充足的資源設備及明確的績效指標，我們必須與姊妹校合作，建立目標並持續改進，以具備特色與競爭優勢。

2010/09/27



「品質屋」具體呈現淡江的使命、願景、價值、策略及治理。(涂嘉翔攝)