

## 高教品質與績效評估

特刊

編者按：96學年度教學與行政革新研討會於96年12月7日在淡水校園覺生國際會議廳舉行，校長張家宜博士開幕時發表專題報告「高教品質與績效評估」，正式宣告淡江品質屋已竣工，各單位必須以此為主軸，建構自我單位的品質領導系統，進行績效評估。學術副校長陳幹男、行政副校長高柏園及國際事務副校長戴萬欽分別專題報告Degrees That Matter: Climate Change and the University、Sociology of Higher Education、Wikinomics三本書對於本校未來發展的啟示。本報特刊載致辭全文中精要部分。

“If you can’ t measure something,  
you can’ t understand it;  
if you can’ t understand something,  
you can’ t control it;  
if you can’ t control something,  
you can’ t improve it.”

--H. J. Harrington.

### < The Improvement Process >

全面品質管理在淡江已經推行很多年，但在申請國家品質獎之際，發現各單位的績效指標只是一個口號，並未徹底落實，所以今天特別針對績效評估方面進行專題報告。

本校順應21世紀後現代大學為促進國際化而建立當前的使命，面對此高教趨勢的潮流，如欲達到世界一流的大學應具備下列幾項重要指標：宏觀的願景策略、致勝的領導團隊、優質的教師學生、充足的資源設備、明確的績效指標。如何訂定指標並達成目標是我們要共同努力的當務之急。

在大學教育領導系統中可分為使命、願景、價值、策略與治理等五項：「使命」是大學永恆存在的基本目的，「願景」是為達成使命而努力的未來方向，「價值」是為了實踐使命所篤信的價值與行為，「策略」是為了達成使命、願景、價值三項而發展出來的執行步驟，至於「治理」則是靈活運用的管理體系。

各單位如何依據領導體系的五項任務進行品質系統的訂定呢？我們可以從「輸入」→「關鍵工作流程」→「輸出」→「顧客」→「學習成效」五項訂定品質系統的指標。謹提出下列圖示以供參考（圖一三）。

品質績效的六項指標為：品質（qual-ity）、生產力（productivity）、顧客滿意度（Customer and stakeholder satisfac-tion）、效率（efficiency）、效能（ef-fectiveness）、創新（innovation）。謹提出下列圖示（圖四）以供參考。

關鍵績效指標（Key performance indi-cator）是可以量化的測量結果，其中參考值（Reference point）更是一個很重要的工具，它能提供所有成員共同的具體目標，幫助組織確定和衡量進展情況，進而達成組織的目標。全校行政單位到各學院，各系所等各個單位都要以自己的特色訂定15到20個關鍵績效指標。

優質文化並非一夕造成，必須建立短中長程的目標並持續改進，要具備自我特色與利基的競爭優勢，並善用姊妹校關係進行協作與互動。在淡江的品質屋裡，每一位教師、行政人員、學生、校友、家長、雇主及社區都是這個大家庭裡的成員。如今，學校的使命已揭示，各單位亦可據此自我的使命、願景、價值、策略與治理。如何使這棟房子永續常新，就須要大家共同努力發揮團隊精神，做好關鍵績效指標的評估，因此，特別提出下列幾個問題，請各單位進行腦力激盪： 1. 如何因應21世紀高教趨勢，並配合學校品質屋建立自我的使命、願景、價值、策略與治理？ 2. 各單位如何依據使命、願景、價值、策略與治理，而發展出明確的品質系統及關鍵績效指標？ 3. 各單位如何有效的監控關鍵績效指標，以達到持續改進的目標？ 謝謝各位，祝大家身體健康，精神愉快！

2011/06/22

