

品質這條路

社論專載

從這學期挑戰第19屆國家品質獎到下學期的系所評鑑，是本校在這學年中的大事，其結果與過程都正好可以用來檢視本校推行全面品質管理的落實成效。

國家品質獎的評審內容，包含了領導與經營理念、策略管理、研發與創新、顧客與市場發展、人力資源與知識管理、資訊策略應用與管理、流程管理、以及經營績效等八大構面。而系所評鑑則在藉由檢視系所的目標特色與自我改善、課程設計與教師教學、學生學習與學生事務、研究與專業表現、以及畢業生表現等五項，來促進系所建立品質改善機制，進而發展辦學特色邁向卓越。國家品質獎是以學校為主體，依據PDCA（規劃、執行、檢討、改善）流程與關鍵績效指標，來呈現出組織落實全員參與及持續改善，達成追求顧客滿意的卓越品質，並進而成為外部的學習標竿。而系所評鑑則是以系所為受評對象，運用相同的評鑑項目，來認可系所在為學生建立優質學習環境上的成效。雖然國家品質獎與系所評鑑的審查項目不同，但其作法與目的都是依循全面品質管理的精神運作，亦即顧客導向、全員參與及持續改善。這兩項活動要能順利成功，除了需投入大量的人力成本之外，持續改善的精神與全員參與的態度則是過程中不可或缺的必要條件。

持續改善的精神就是要不斷的超越自我與競爭對手，但在追求品質改善的過程中，經常會有害怕發掘問題、害怕缺乏典範與害怕創新突破的恐懼出現。因為找出了問題就可能增添麻煩事，有了典範可學就可免去白忙一場，沒有創新突破便少去了犯錯的可能。可是要成為追求品質的領先者，就需要克服這些恐懼的勇氣，也就是要能藉由發掘問題來尋求更有效的解決方案，建立典範來掌握市場先機，積極突破創新來形成競爭優勢，以獲取大幅度的超越。當品質提升的幅度愈大，標竿學習的對象將相形減少，這時將更需要有面對品質問題的勇氣。克服品質恐懼的良方就是全員參與及持續改善，全員參與有集思廣益縮短時程的效用，並且可以避免參與者孤立無援的恐懼；而持續改善則是藉由品質改善手法的精熟與品質改善幅度的合理化，來降低品質目標無法一次達成的恐懼。

本校申請國家品質獎的活動從今年4月第一次工作小組會議開始，到11月25與26兩天複審行程的結束，在此期間各相關單位充分發揮了全面品質管理的精神與作法，將學校16年來推行全面品質管理的成果具體呈現出來。下學期的系所評鑑，受評系所早已在緊鑼密鼓的準備。除了受評單位成立了自評委員會與教師工作分配外，在本學期初的教學與行政革新研討會中，行政單位主動提出可支援之項目內容，並且於後續系所評鑑協調會議中具體討論並解決問題，這些作法都是本校全員參與的具體表現。

。而校內評鑑審查流程的設計，含括了系院校三級之審查與四階段的持續改善，另外各院與全校皆安排簡報觀摩會與專家意見彙整，以便於進行標竿學習。

追求品質卓越是一條無止盡的路，不但需要堅毅的精神與無懼的勇氣，更需要一步一腳印的一起向前行。我們都期待在全校所有成員的努力之下，能獲得完美的成果再創淡江高峰。然而更值得珍惜的是，挑戰國家品質獎與準備系所評鑑的成長學習歷程。引用品質大師戴明（W. Edwards Deming, 1900-1993）的話：「We should work on our pro-cess, not the outcome of our processes.」來說明，追求品質的過程會比結果更為重要。

2010/09/27