

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屆品管圈競賽第三名蘭陽轉圈圈

110學年度全面品質管理研習會特刊

蘭陽校園「轉圈圈」在本屆品管圈競賽活動獲得季軍，輔導員為鄒昌達，圈長為俞彥均，圈員有吳杰雄、李國基、蔡佩吟、陳玉芝、林珊如、羅澤毅、蕭有容及紀彥竹，活動主題為「縮短校外人士校園空間尋找平均時間」，希望能有效引導外賓到校園能快速找到目的地。因蘭陽校園處於轉型籌備階段，將發展產學合作場地租借等業務。

首先，問卷調查顯示：有43%的人未事先查詢辦公室位置及路線圖，影響校外人士尋找費時原因有：不清楚所在位置、缺乏平面圖及路線指引、建築物內分不清楚方向等，最常尋求支援的方式是沿路問人、找尋平面圖及路標指引、查看房門號碼及與承辦人員聯繫。

校內人士實測，從三處停車場至CL312辦公室的時間比校外人士減少40%，所以目標訂為校外人士從三處停車場至CL312辦公室空間尋找時間縮短30%。

首先，要因分析須了解校外人士找不到的真因，對策為提供貼心資訊主動服務、實境視覺空間印象、現場引導無縫銜接、空間識別揮別迷途及輔助引導提升效率。因此執行資訊主動服務，在網頁增設「校園全導覽」專頁，校園導覽QR Code，成功讓沿路問人的來訪者從53%降至13.2%，詢問崗哨亭保全從20%降至13.2%。

蘭陽校園依山坡地形建築，無法直通各樓層區域及容易迷路，解決對策為動態空拍立體圖及路線指引、屋突（roof）進行編號並開放進出、校園路線導覽影片及易迷航處增設QR code，結果使用建築物內的平面圖及路標指引，使用率從26.7%提升至71.1%，以QR code確認位置及路線，使用率達10.5%，校園的動靜態空拍立體圖從0%至7.9%。

接著在適當地點設置明顯指標，如建邦教學大樓的岔路及轉角處增設指引標示，共有35處，此方式的效果在使用建築物內平面圖及路標指引，使用率從26.7%提升至71.1%，有地形及方向指示的標示圖，印象率高達44.7%。另有多處空間無法依環境確認所在位置，即在樓梯口及電梯內貼上樓層簡介，在建邦教學大樓與停車場出入口標示，此方式的效果，讓建築物內分不清楚方向與位置的情況，從50%降至42.1%，缺乏平面圖及路標指引的狀況，從33.3%降低至7.9%。

至於室外停車場距離建築很遠、無法利用資訊系統查詢所在位置，這兩個真因解決對策是在保全崗哨上貼上訪客資訊站，由保全人員提供指引，另外在Google地圖上進行校園導航，此方式的效果為找不到可詢問的人或服務臺的狀況，從30%降至5.3%，以Google地圖在校園內導航，從0%增加至5.3%。

完成五項改善對策後進行效果確認，結果顯示確實有所短在校尋找空間的時間，三條路線都有達到30.1%以上，本圈目標已達成。

本次品管圈完成七項標準化作業程序，其中包含建置校園全導覽網站指引、製作並張貼指引QR code、製作並粘貼室內指引標示系統、校外人士入校前作業流程、校外人士入校管制流程、訪客諮詢轉指引流程，及保全人員進行校園路線指引工作教育訓練講義。以PDCA循環進行檢視並檢討及未來展望。至於還需要戶外指引及平面圖、屋突處入口門板時常故障，及部分指引標章貼處缺乏照明。未來校區活動主題擬定為提升垃圾資源回收率，在日漸重視永續發展與環保議題上，藉由校園力量，為社會盡一份心力。（文／林曉薇）

2022/05/21



第12屆品管圈競賽，共有15個圈隊參賽，通過初審並進入複審的圈隊共有10圈，獲得第三名是蘭陽轉圈圈。