

## 校務資訊組

### 壹、全品管七大要素之落實

本組最核心工作職掌為校務行政資訊系統的開發與維護。因應資訊科技日新月異、作業需求及法令制度規章的改變，校務行政資訊系統發展至今也不斷推陳出新，目的即為提供優質校務資訊化環境，增益行政工作效率，並擴充應用層面，達到校務全面資訊化之目標。

為持續改善及提升系統作業過程與產品品質，落實全品管要素，進行業務檢視如下：

#### 一、領導承諾

改善驚聲大樓 T108 室因窗型冷氣機與戶外冷却水塔運作高分貝噪音環境，提供工作同仁良好工作環境。每年汰舊換新個人電腦及配備，提升一機多系統虛擬高效能環境，以因應資訊系統功能不斷擴增使用。每年規劃電腦專業訓練課程及鼓勵參與校外各類資訊研討會，提升同仁專業技能，精進資訊產品品質。

#### 二、全員參與

每年參加校內全面品質管理研習會；每學期召開兩次組務會議說明學期工作重點與下學期工作計畫，研訂方案與問題討論；不定期與同仁進行工作討論，訂定進度、檢視品質、改進方針；每月提交工作報告及資訊系統開發進度，檢視工作執行狀況。透過上述活動落實 TQM 核心 PDCA 循環，進行檢核及持續改善。

#### 三、品質第一

採用新的軟體開發工具及資料庫系統技術，開發新一代人力資源管理系統以及財務資訊系統，逐步取代老舊系統。除了強化現有系統功能外，並配合業務需求擴增、法令規章改變及學校發展計畫推動，整合各項業務作業流程，增加系統分析及管理功能，提升系統功能及行政效率。

#### 四、顧客至上

因應業務需求不斷變更或因制度或法規變動或其他因素等，近 3 年均每年約 80 件系統異動委託申請，進程式增修提升系統功能，為使用者提供更滿意的服務品質，增強行政效率。

#### 五、流程管理

系統開發與維護以不斷重覆計畫(Plan)、執行(Do)、檢討(Check)、行動(Action)4 項程序持續改善，各階段工作內容如下：

階段	說明
計畫 (Plan)	1.組務會議、工作討論會議、工作協調會議 2.訂定系統改善方案
執行 (Do)	1.需求訪談、系統分析、程式設計 2.需求新增與異動程式修訂 3.參加專業技術教育訓練
檢討 (Check)	1.監控系統效能 2.進度檢核 3.驗收測試 4.滿意度問卷調查（如:網路選課）
行動 (Action)	1.提升系統效能 2.充實專業技能 3.擬訂各項問題處理對策 4.規劃標竿學習

## 六、事實依據

與業務單位進行需求討論，共同確認系統開發與設計方向之正確性後，進行系統開發，並依需要不定期召開工作協調會議，檢視工作狀況與需求溝通，以達共識。採用新的資訊科技應用技術，開發新一代人力資源管理系統及財務資訊系統，改善教務業務開發大一暑期先修課程網路報名、暑修網路選課、歷年學生文件(學籍、成績)數位化管理等系統，並整合校級資料庫，減少資料重複登錄及不一致現象，持續強化校務行政資訊系統各項功能，滿足顧客需求。

## 七、標竿學習

安排參訪學校、企業之特色與優勢，提升同仁知能；鼓勵在職進修，充實專業技能，精進產品品質，提升組織競爭力。近年來安排參訪過輔仁大學、元智大學、逢甲大學、世新大學，每年鼓勵同仁參與資訊處舉辦的電腦專業訓練課程、以及校外各類資訊研討會。

### 貳、專題演講「發揮團隊影響力」之心得與啟發

本次研習會之演講「發揮團隊影響力」，黑立言執行長台風穩健，內容生動風趣、發人省思。而演講提及之內容，過去雖曾理解，但經由講者詮釋後，對於這些觀念又有新的體會，在會後的沉澱與消化，整理出下列心得。

本組為本校校務資訊系統之核心，人數編制上除組長與行政助理外，另有 14 位資訊人員，規模龐大，管理上並不輕鬆。所幸本組同仁均認真負責，工作態度無需本人費心。然本組所涵蓋之業務，除開發、維護、管理本校校務資訊系統外，理解本校教務、學務、總務、財務及人事等各項業務之執行流程與規則，更是每位同仁應具備的基礎能力。也因此，本組同仁除需有堅實之資訊專業能力，更應具備與良好溝通與理解的能力，方能使本校之資訊系統順利推動。

本組多為專職之資訊人員，多數同仁除了在系統開發期間需與業務單位進行訪談，以及在系統上線期間解決使用者問題時，與其他單位同仁接觸時間較多外，多數時間接觸的多為資訊應用系統開發技術，與本校其他單位同仁較少進行接觸，也因此對於本校目前所面臨的機會與挑戰，較無法立即深刻體會。因此，同仁在面對經常性的業務規則改變，導致須修正調整系統，或面對使用者非理性的詢問系統操作問題時，偶爾會出現震驚、生氣、挫折與無奈的情緒反應。

與其他單位主管不同之處在於，雖為資訊技術背景出身，但也從事行政主管工作 30 餘年，對於資訊人員之情緒多能以同理心，平靜地聆聽與討論，也能站在校方立場，讓同仁理解現行校務發展之無奈與困境，期勉本組同仁能做到不批評、不抱怨、不責備三原則，以正面的態度面對工作的轉折點，更進一步，能接受、理解並支持學校的營運方針，以不斷的「變」，挑戰並提升自我。此項特點，自認能在單位內成為友善的主管原因之一。

而在自我提升方面，以有限的時間與資源，持續地，充實自我，了解目前資訊技術的發展現況與瓶頸，除了期能找出最佳解決方案，以協助同仁解決工作上的問題外，也希望能持以身作則的態度，影響及要求本組同仁也應自我提升，磨利自己的斧頭，讓工作更有效率，並期能更進一步，以本組之資訊技術提升本校行政效率，創造本校最大獲利。

黑執行長提到，欲發揮團隊影響力，本身欲具備五大特質，即自信、溝通、正向、熱忱、突破。秉持自詡自信而不自大，正向但不過分樂觀。具備資訊專業、行政經驗，且理解同仁、與同仁有良好的互動關係是本人具有之優勢，期能以此基礎，持續加強對內(組內同仁)與對外(業務單位)的溝通能力，以利校務工作能順利推行。除此之外，在校務工作持續地面臨挑戰與革新的情況下，期許自己能跟上學校的腳步，保持工作上的熱忱，並帶領本組同仁不論是在本職學能，亦或是理解校務發展方向與理念，均能精益求精，自我突破，讓本組的力量極大化。並以此之力，協助本校能在此波少子化的浪潮中，站在浪頭之上。