



臺大學務處  
NTU Office of Student Affairs

# 校園學習環境理論讀書小組報告

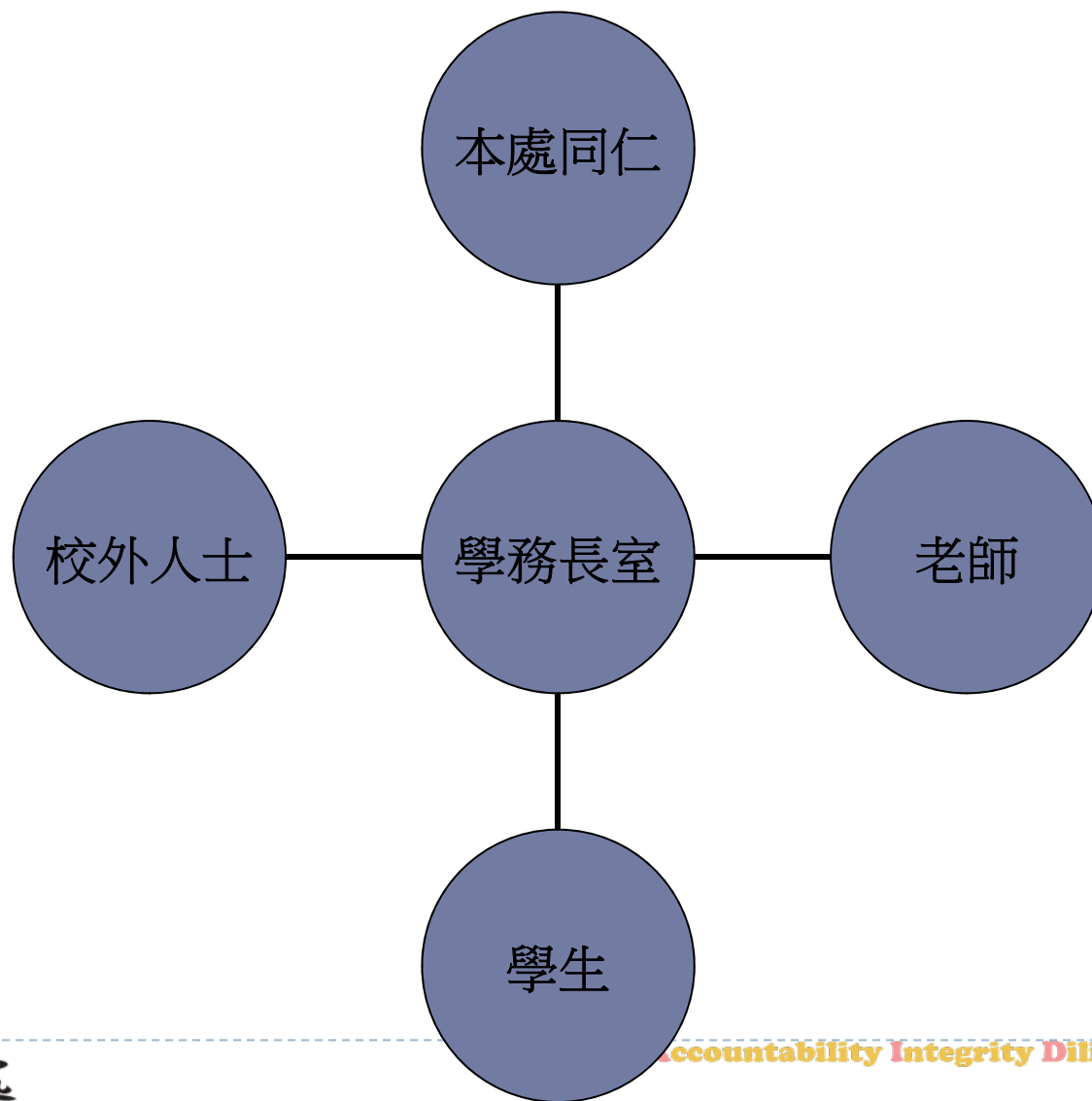
報告人：學務長室謝世堯

日期：100年2月16日

# 讀書小組的討論進行

日期	主題	報告人
11/1	讀書小組研討方向及理論導讀	竇秘書
11/8	環境中的物理層面	林彥慧
11/15	群體共同特質	陳秋伶
11/22	環境中的結構層面	謝世堯
12/6	知覺建構層面	王瑞琦

# 讀書小組研討方向—本室思考面向



# 環境中的物理層面

- ▶ 1.組織整體形象：學習型組織。
- ▶ 2.物理層面對本處的影響：有助改善本處的整體形象，並且建立積極的物理環境。
- ▶ 3.思考可能受影響的對象：學生、老師、行政人員、校外人士。

# 環境中的物理層面

- ▶ 層次一：促進安全與融入
  1. 辦公桌方位及動線的改變
  2. OA高度降低與辦公室環境的色彩
  3. 整體形象設計
- ▶ 層次二：鼓勵參與與投入
  1. 處內系統的規劃與建置
  2. 公務信箱的建置
  3. 辦公桌牌的設置
- ▶ 層次三：建立社群
  - ◎ 晤談空間的設置

# 學務處群體共同特質

## ▶ 1.依性別區分（99年11月1日統計）

單位	性別					備註
	男	比例 %	女	比例 %	小計 (人)	
學務長室	2	33.3%	4	66.7%	6	
生輔組	0	0.0%	7	100.0%	7	全部女性
住宿組	18	45.0%	22	55.0%	40	
課外組	4	44.4%	5	55.6%	9	
保健中心	1	5.6%	17	94.4%	18	女性比率高達 94.4%
職涯中心	1	20.0%	4	80.0%	5	
僑輔組	1	20.0%	4	80.0%	5	
心輔中心	1	7.1%	13	92.9%	14	女性比率高達 92.9%
活動中心	4	80.0%	1	20.0%	5	男性比率高於女性
軍訓組	7	70.0%	3	30.0%	10	男性比率高於女性
合計	39	32.8%	80	67.2%	119	

說明：

(1)學務處以女生比例較高，佔 67.2%。

(2)保健中心、職涯中心、僑輔組及心輔中心只有 1 位男性，生輔組全部為女性。

# 學務處群體共同特質

## ▶ 2.依年齡區分（99年11月1日統計）

單位	年紀									備註
	30歲以下	比例%	30-40歲	比例%	41-50歲	比例%	50-60歲	比例%	小計(人)	
學務長室	0	0.0%	3	50.0%	1	16.7%	2	33.3%	6	
生輔組	1	14.3%	2	28.6%	3	42.9%	1	14.3%	7	
住宿組	10	25.0%	12	30.0%	5	12.5%	13	32.5%	40	41-50歲比例最少
課外組	3	33.3%	4	44.4%	2	22.2%	0	0.0%	9	集中於40歲以下，比例佔78%
保健中心	2	11.1%	9	50.0%	4	22.2%	3	16.7%	18	
職涯中心	1	20.0%	2	40.0%	1	20.0%	1	20.0%	5	
僑輔組	1	20.0%	1	20.0%	1	20.0%	2	40.0%	5	
心輔中心	0	0.0%	7	50.0%	3	21.4%	4	28.6%	14	
活動中心	0	0.0%	2	40.0%	2	40.0%	1	20.0%	5	
軍訓組	1	10.0%	0	0.0%	4	40.0%	5	50.0%	10	集中於40歲以上，比例佔90%
合計	19	16.0%	42	35.3%	26	21.8%	32	26.9%	119	

說明：

- (1)學務處以30-40歲比例最高，佔35.3%。
- (2)課外組集中於40歲以下，比例佔78%。
- (3)軍訓組集中於40歲以上，比例佔90%。

# 學務處群體共同特質

## ▶ 3. 依任現職年資區分（99年11月1日統計）

單位	任現職年資												備註	
	3年 以下	比例 %	3-6 年	比例 %	7-10 年	比例 %	11-15 年	比例 %	16-20 年	比例 %	20年 以上	比例 %		小計 (人)
學務 長室	3	50.0%	3	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	
生輔組	2	28.6%	3	42.9%	2	28.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	
住宿組	25	62.5%	10	25.0%	3	7.5%	2	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	40	以3年以下年資佔多數
課外組	7	77.8%	1	11.1%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	以3年以下年資佔多數
保健 中心	9	50.0%	5	27.8%	2	11.1%	1	5.6%	0	0.0%	1	5.6%	18	以3年以下年資佔多數
職涯 中心	5	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	全部3年以下年資
僑輔組	2	40.0%	2	40.0%	0	0.0%	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	
心輔 中心	5	35.7%	1	7.1%	5	35.7%	1	7.1%	1	7.1%	1	7.1%	14	
活動 中心	2	40.0%	2	40.0%	0	0.0%	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	
軍訓組	4	40.0%	2	20.0%	0	0.0%	3	30.0%	1	10.0%	0	0.0%	10	
合計	64	53.8%	29	24.4%	13	10.9%	9	7.6%	2	1.7%	2	1.7%	119	以3年以下年資佔多數

說明：

(1) 學務處年資3年以下佔53.8%，年資6年以下佔78%。

(2) 年資3年以下佔多數的包括住宿組、課外組及保健中心，職涯中心全部同仁低於3年。

(3) 學務長室同仁年資均低於6年；課外組9人中，8人均低於6年。



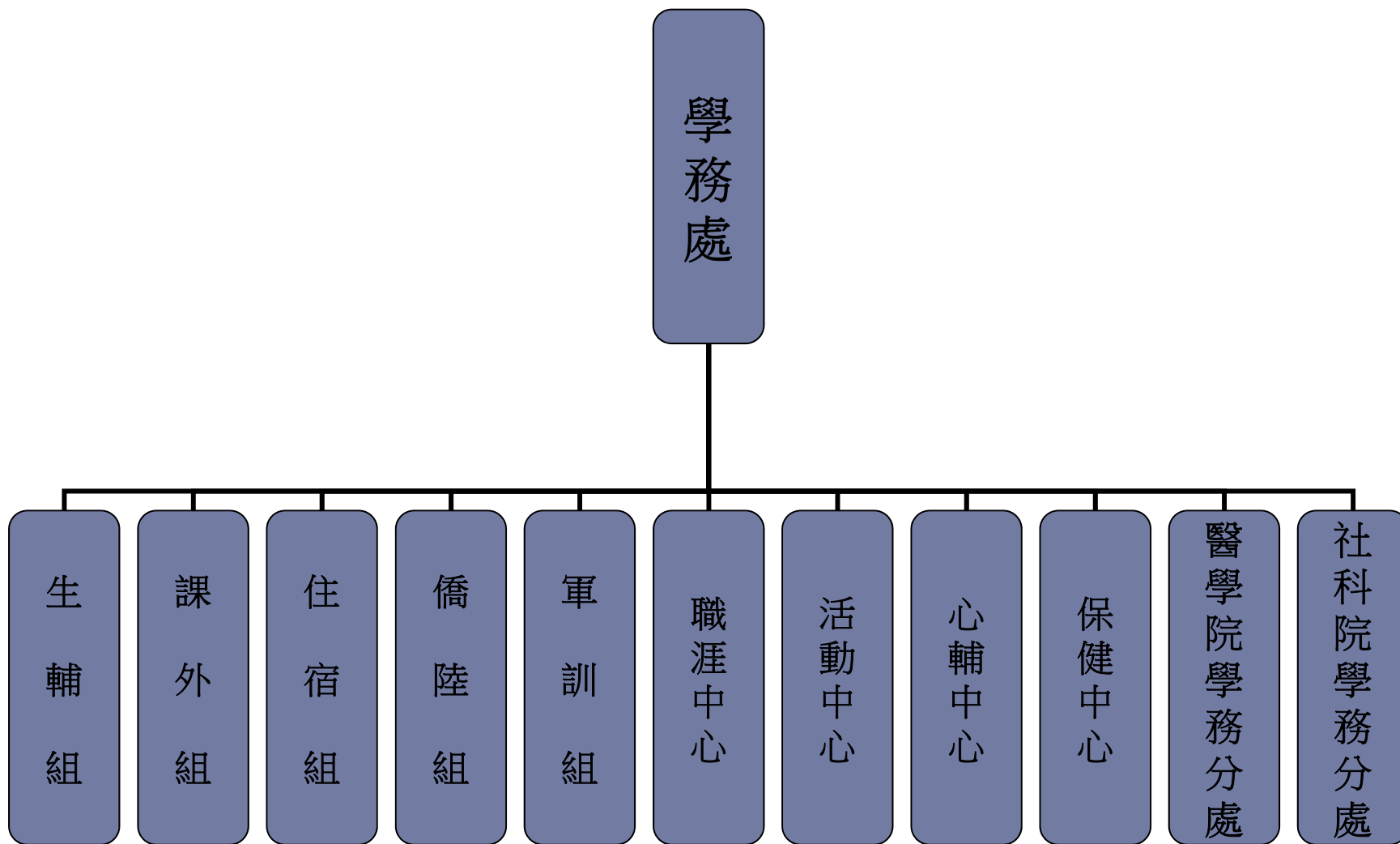
# 學務處群體共同特質

- ▶ 層次一：促進安全與融入
  - ◎各組中心新進人員介紹
- ▶ 層次二：鼓勵參與與投入
  - 1.精實會議
  - 2.跨組中心活動支援
  - 3.跨組中心業務會議
- ▶ 層次三：建立社群
  - 1.讀書小組
  - 2.學務建構小組

## 學務處組織的環境

- ▶ 1.高度複雜性：學務處共有九個組中心，分掌各領域工作內容，需要高度專業性。
- ▶ 2.集權化低：組織內工作強調專業分工，均有不同職掌。工作賦予高度彈性，決定權未集中於少數人。
- ▶ 3.低形式化：訂有**SOP**，然而在執行過程仍可依個案作調整，並隨時予以修正。
- ▶ 4.低度層級化：組織階層僅有二個層級，層級間溝通便利，組織呈扁平化。
- ▶ 5.強調效率及服務品質：為了有效提供學生各種需求，及解決各種狀況，所以須強調效率及服務品質。

# 學務處組織圖



# 組織結構

- ▶ 層次一：促進安全與融入
  1. 六大價值流
  2. 建立SOP
  3. 建立KPI
- ▶ 層次二：鼓勵參與與投入
  1. 各類方案的推動
  2. 知識分享平台
  3. 實施工作輪調
- ▶ 層次三：建立社群
  - ◎ 本處各組中心

# 知覺建構層面

- ▶ 層次一：促進安全與融入
  1. 同仁：新進同仁大手牽小手、全體學務人員會議中介紹、各管道意見調查。
  2. 校內師生職工：新生書院、內部公關、滿意度及需求調查。
  3. 學校機關及社會大眾：外部公關、便捷與公開之資訊管道。

## 知覺建構層面

- ▶ 層次二：鼓勵參與與投入
  1. 同仁：推動精實計畫，凝聚共識及向心力，形成學習型組織並提升專業能力與形象。
  2. 校內師生職工：與系主任有約、導師座談會、各類學生參與之會議。
  3. 學校機關及大眾：運用各類管道提供正確訊息與相關服務資源。

# 知覺建構層面

## ▶ 層次三：建立社群

1. 同仁：了解及善用次級團體、聯誼活動、提升認同感。
2. 校內師生職工：社團幹部、各類活動成員、優良導師。
3. 學校機關及社會大眾：企業志工、校友會。

## 心得與展望

- ▶ 藉由讀書小組的進行，將實務工作與理論結合，將有助於業務的規劃及執行，並能時時檢視各項工作的缺失。
- ▶ 在這次的討論中發現本處人員流動率有偏高傾向，因此如何做好工作傳承及加強凝聚力乃是目前首要工作。
- ▶ 由於學生所習慣運用的傳播媒介及形式不斷的更新，如何有效的將正確的信息即時播送，使外界對本處工作有正確的認識，也是使學務工作減少阻力的重要因素。



# 簡報結束 謝謝指教