

國立臺灣大學學務處「發展校園學習環境理論」讀書小組心得報告

單位	學務長室	姓名	王瑞琦
活動期間	99年11月1日起至99年12月6日止		
個人心得			
<p>一、理論與實務運用</p> <p>學校環境的範疇很廣，舉凡學校的教職員工生、物理環境、組織、制度、文化、教育目標等等均屬之，而依據 Strange 的理論，大致可歸納為四種模式，其中知覺建構模式，係指學校成員對於物理、群體共同特質、組織結構三個層面和所屬環境所知覺建構的主觀意義，即強調個體對環境的主觀知覺，才是決定環境對個人的影響及其因應方式的主要因素。</p> <p>俗語說「態度決定一切」，如何讓教職員工生及社會大眾等，與本校有積極正向的互動關係，就三個層次來看實務上可行的方式：</p> <p>(一) 安全與融入：瞭解各族群需求，形塑友善接納氛圍</p> <ol style="list-style-type: none">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、非正式溝通管道（關懷問候）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 <p>(二) 參與與投入：促進各族群投入</p> <ol style="list-style-type: none">1、同仁：<ol style="list-style-type: none">(1) 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) 以小組模式推動重要業務，並促進橫向聯繫，如讀書會、精實小組等(3) 鼓勵投入，建立同仁 KPI，落實考評制度，規劃獎勵措施，建立支持體系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〈社團大會、宿舍學治會〉、同儕團體的影響〈工讀生、社團學生〉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、家長志			

工、家長電子報、職涯電子報

(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

二、感想

(一) 學生服務部分

現今世代學生生活高度依賴網路，學務工作亦必須注意網路的特性，除加強網路資訊提供與管理外，針對各類網路消息及意見亦要及時因應；除此之外，若能加強各種實際接觸的機會，與學生建立感情，仍是讓學生對學生事務甚至對學校高度認同的有效方式。

(二) 學務處內部經營部分

形塑本處正向積極與友善的工作環境，此部分關係到各主管對單位氣氛的經營，與各單位間之互動與聯繫，以提升同仁對工作環境的滿意度，增進對本處及學校的認同感，進而轉換為推動及精進學務工作之動力。