

國立臺灣大學學生事務處生活輔導組『精實專案』執行期報告

97年3月19日

壹、核心價值：

- 一、本組原配置軍訓教官數位，負責校園安全及緊急事故處理等業務，故在執行期前本組的核心訂為成為全校學生之『守護天使』(Guarding Angel)，然隨著本處組織調整，教官歸建軍訓組，上述功能亦轉至軍訓組，因此本組核心價值有重新調整的必要。
- 二、經由學務長的指導，並透過主任帶領組員不斷的反思，重新訂定本組更貼切的核心價值為：愛、感動與學習，英文版為 L.O.V.E (Learning of Versatile Experiences)。

貳、願景：

實現「感動學習經驗」之服務理念，促成「TAIDA」校園文化之形成。

參、目標：

- 一、貫徹學務處六大價值流。
- 二、以機會教育配合獎懲、申訴、與經濟支持等業務，實踐本組核心價值。
- 三、協調、推動跨組室品德教育工作，營造「TAIDA」校園文化。
- 四、精簡作業流程，將資源作最大效益配置，創造符合學生期待之服務品質與成效。

肆、執行指標：

- 一、以 C (Context 背景)、I (Input 輸入)、P (Process 過程)、P (Product 成果) 指標系統自我評估。
- 二、以對學生實施意見調查結果作為自我改進的依據。

伍、辦理情形與具體成效：

- 一、執行期截至目前計開過 7 次正式會議，多次非正式的商討，接受學務處視導 1 次。
- 二、完成各項業務標準化流程：
 - (一) 完成外部作業流程，計有「各項獎學金申請」、「獎學金設置及發放」、「希望助學金申請」、「工讀助學金」、「學費減免作業」、「學生平安保險申請」、「學生請假」等 7 項作業流程圖，已併同渠等作業辦法建置於生輔組網頁，將大可提升學生使用之便利性。
 - (二) 完成內部作業流程，計有「軍公教遺族公費核發」、「學生綜合資料登錄」、「學生就學貸款」、「學生獎懲」、「學生申訴評議」、「導生編組及導師費核報」、「優良導師評選及獎勵計劃」、「學士班新家長日」、「失物協尋與招領」、「工讀助學金內部作業」、「各項獎學金內部作業」、「希望助學金內部作業」、「研究生助學金申請」、「學生輔導委員會作業」、「獎學金設置及發放內部作業」、「獎學金頒獎典禮」、「陳安泰醫師研究獎學金論文發表會」等 17 項作業流程 (其中「學生就學貸款」及「導生編組及導師費核報」並配合實際作業精進做局部修改)，將使職務代理及業務交接更趨簡易完整。

- 三、為瞭解學生對本組的期待與自我評估精實之成效，本組於 96 年 11 月 20 日至 96 年 12 月 19 日實施問卷調查，總計收到有效問卷 100 份，總平均得分 4.21，其中「業務作業流程，建置於網頁」滿意度為 4.27；「辦公室環境空間規劃安排」得 3.96，；「網頁資訊更新與公告管理維護等」平均得 3.80；另「業務承辦人的服務態度」項目得分 4.85 評價最高。
- 四、為提升學生對於本組辦公室環境空間規劃安排的滿意度，並營造更友善環境，已規劃重新調整空間，將使動線更為流暢，並設立學生休憩區，以解決學生長期以來在排等服務時，沒有較自在的等待空間的問題。
- 五、為提升本組網頁資訊更新與公告管理維護之品質，已重新規劃建置本組網頁，目前正進行系統測試與試用中，預計 97 年 3 月 31 日可正式上線使用，將使功能更為強化、使用更為簡易、畫面與互動更為活潑。
- 六、再精簡學生就學貸款申辦程序，原先歸屬於出納組之學費異動功能，已轉至生輔組進行，故學生办理流程簡化為上網登錄，於銀行對保後，在生輔組辦理手續後即可取單繳交，大幅精實作業深獲好評。
- 七、為不斷強化導師功能，本組已協請計中建置完成，將學生獎學金系統，聯結至各自學生的導師信箱，讓導師對於導生獲得獎學金的情形能有第一手資訊，增進導生互動。
- 八、本組為加速學生緊急慰助金的撥發，承辦人已預借現金，以因應急需的狀況，並將學生緊急慰助金的申請列為最速件，期許在最短的時間內完成所有作業，讓學生能感受到溫暖，並獲得即時的幫助。
- 九、在人力資源方面，原在本組服務的軍訓教官均已歸建軍訓組；而本組相關業務執掌（含業務代理人）亦完成調整與配置。新進幹事同仁陳紀縈小姐已於 97 年 1 月報到，惟另一位組員同仁李靜宜小姐須於今年 4 月至 5 月間才能到任，全組在欠缺人力情況下共體時艱，業務以調整與職代方式勉為完成，同仁表現值得稱許。

陸、續辦事項：

- 一、本組辦公室更新規劃案因限於經費，將在最節約的情況下，以儘量不重新訂製設施，僅以調整空間運用方式進行，預計今年暑假完成。在此之前，本組計劃自 4 月 1 日起先自行試辦合宜的辦公室動線安排，以及試辦辦公室輪值，以期再提昇對學生的服務。
- 二、目前正結合學務處各相關單位共同發揮綜合成效，著手大力推廣學生品德教育。
- 三、在導師功能方面，為增進導師與學生間的互動，除前述獎學金系統的聯結已完成外，目前在進行的還有獎勵系統的聯結，此外將透過「導生資訊綜合系統」，增加導生電子信箱超聯結功能，讓導師與導生聯繫更為便捷。
- 四、為因應 e 化趨勢，將於四月中下旬，邀請學生、教師、計中、教務處等單位或代表共同研商學生請假 e 化作業。
- 五、為增進『臺大家長通訊』電子報的美觀與功能，已著手規劃改進，預計今年 4 月份當期能以嶄新面貌呈現。
- 六、本組將秉持精實專案精神－學習、檢討與創新，持續運用發揮在各項業務上，期使能不斷精進展現更優異的成效。