

自評分析報告

壹、分析方法

調查工具

採用本組自行修訂之「臺灣大學學生活動中心管理組工作自評調查表」，為五點量表，題目分4個模式、10個子項目、全部共61題。本調查表係採用教育評鑑常用之CIPP評鑑模式(背景-輸入-過程-成果)修訂。

參與調查人員

本組參與精實案規劃之同仁，共6員。

統計分析說明

一、平均數

本次採五點量表計分，勾選非常符合者5分、符合4分、普通3分、不符合2分、非常不符合1分。分別就總體、指標及子項目三個層次算出平均數，藉以看出各層次之符合程度。

二、累積次數、百分比

分別對10項子項目進行累計，再另就各題之極端值進行說明。由於是6人的小樣本研究，每個低分的極端值都是一位同仁的不滿而值得重視。因此，特別統計累計次數，以便看出眾數與極端值。

貳、統計結果

*平均數

總平均	3.94		
標準差	0.42		
	平均數	Z分數	

C, 背景指標	4.31		
一、組織與目標	4.31	+0.88	高
I, 輸入指標	3.62		
二、人力	3.56	-0.90	低
三、經費	3.83	-0.26	
四、設施／設備、空間	3.54	-0.95	低
P, 過程指標	4.08		
五、行政與管理	3.83	-0.26	
六、方案／活動規劃與執行	4.02	+0.19	
七、領導	4.33	+0.92	高
八、倫理與法律	4.40	+1.09	高
九、統計與評量	3.91	-0.07	
P, 成果指標	3.83		
十、工作成果	3.83	-0.26	

註一：非常符合者 5 分、符合 4 分、普通 3 分、不符合 2 分、非常不符合 1 分。

註二：Z 分數，指比總平均高或低幾個標準差。

* 累積次數與百分比

C, 背景資料

一、目標與組織，7 題

非常符合者	符合	普通	不符合	非常不符合
14	27	1	0	0
33%	64%	2%		

I, 輸入指標

二、人力，8 題

非常符合者	符合	普通	不符合	非常不符合
8	14	24	2	0

17%	29%	50%	4%	
-----	-----	-----	----	--

三、經費，5 題

非常符合者	符合	普通	不符合	非常不符合
4	19	5	2	0
13%	63%	17%	7%	

四、設施／設備、空間，7 題

非常符合者	符合	普通	不符合	非常不符合
5	18	15	3	1
12%	43%	36%	7%	2%

P，過程指標

五、行政與管理，8 題

非常符合者	符合	普通	不符合	非常不符合
8	14	24	2	0
17%	29%	50%	4%	

六、方案／活動規劃與執行，7 題

非常符合者	符合	普通	不符合	非常不符合
15	13	14	0	0
36%	31%	33%		

七、領導，6 題

非常符合者	符合	普通	不符合	非常不符合
15	18	3	0	0
42%	50%	8%		

八、倫理與法律，5 題

非常符合者	符合	普通	不符合	非常不符合
15	12	3	0	0
50%	40%	10%		

九、統計與評量，4 題

非常符合者	符合	普通	不符合	非常不符合
1	20	3	0	0
4%	83%	13%		

P，成果指標

十、工作成果，4 題

非常符合者	符合	普通	不符合	非常不符合
2	12	6	0	0
10%	60%	30%		

參、討論與建議

一、總體分析

總平均 3.94 分，代表整體符合程度介於「符合」與「普通」之間，且近於「符合」。標準差為 0.42。

二、各項指標分析

以下僅就得分較低與得分較高者說明如下：

(一) 得分較低之指標

1、『I，輸入指標』

得分 3.62 分，為最低分，其子項目『二、人力』、『三、經費』、『四、設施／設備、空間』之分數亦皆低於 4 分。『四、設施／設備、空間』為各子項目中之最低分，僅 3.54 分。而『二、人力』則為次低之項目，僅 3.56 分。

(1)『四、設施／設備、空間』項目中，以『4-5 社團有足夠且適當的活動空間（例如：社團辦公室、社團表演場地）。』平均分 2.5 分為最低，（介於普通與不符合之間），亦是 61 題題目中得分最低者。此外『4-1 能有足夠且適當的軟硬體設備及空間。』之得分亦僅有 3.16 分。由上可知，本組同仁認為活動中心能提供社團活動的空間相當有限，活動空間的不足，主要在於禮堂、舞蹈排練室以及晚間場地的不足：

A、禮堂方面

由於校內缺乏大型表演場地，因此，一活禮堂一直都是各系所社團的主要大型活動空間，然而，現有禮堂空間僅供容納 320 人左右，而校內某些系所人數遠超過這個數字，而現有設備亦過於老舊，不符合一般表演舞台的需求。

B、舞蹈排練室方面

本校舞蹈性社團興盛，再加上各系所辦理晚會所需的排練場地，往往

使得舞蹈排練室於一開學就被借滿，同學因此又去借視聽教室、會議室…等來排練，而又擠壓到其他類型社團的使用空間。

C、晚間場地方面

學生使用活動中心的時間集中在晚間，因此晚間時段幾乎都是額滿的狀況，近來雖又開放新生教室的借用，但由於需配合上課時段，要到晚間19：30後才能使用，因此使用率不高

(2)『二、人力』項目中，以『2-1 人力員額有合理的配置（例如：符合組織規模、學生需求、工作計畫）。』平均分 2.83。

(3)『三、經費』項目中，以『3-1 經費足以達成工作目標。』得分最低，僅有 3 分，這個部分與上述有關場地空間、設備與人力的不足有直接關係。

2、『P，成果指標』

得分 3.8 分，得分未能高於 4 分的主因在於『10-3 有高的滿意度（例如：學生、教師、家長、企業界、社區）。』及『10-4 能確實達成既定的工作目標。』兩項得分皆只有 3.66 分。由此可見同仁認為自身還做的不夠好，對外還未能有夠高的滿意度，對內也還不能完全達成既定的工作目標，這一來表示了同仁還有待努力，還需深自檢討，但也表示同仁並不停滯於現況，知道還需繼續改進努力。

(二) 得分較高之指標

1、『C，背景指標』

分數最高，達 4.31 分。此節表示本組同仁對本組於精實之旅所共同研討訂定出的「核心價值」與「工作目標」相當認同與支持，精實案之推行確實在同仁的身上顯現了效果。

2、『P，過程指標』

整體分數雖達 4.08 分，屬於符合。但，其中以「五、行政與管理」得分 3.83 為最低，深究其原因，主要是因為『5-6 檔案資料保存良好並訂定傳承移交辦法』及『5-3 能和校外社區及其他單位或成員建立有效合作關係』兩項得分較低所致。然自精實案推動起，檔案資料的留存（如程序書）與積極對外建立合作關係（如與課外組、藝文小組及對外參訪）都是目前努力的重點，相信在可見未來內，應會更加改善。

(1)『八、倫理法律』之得分為 4.40 分，為所有子項目中得分最高，介於「符合」與「非常符合」之間，可見同仁對彼此間在執行公務時的公正、服務精神互相肯定。

(2)『七、領導』之得分為 4.33，為所有子項目中中之次高得分。可知目前組內同仁對主管的領導是相當滿意的。

三、低分極端值（不符合與非常不符合）分析

本次自評問卷絕大多數的勾選值都集中在「非常符合」、「符合」與「普通」之間。勾選「非常不符合」者，出現過 1 次，出現在『4-5 社團有足夠且適當的活動空間（例如：社團辦公室、社團表演場地）。』。而勾選「不符合」者，出現過 5 次，分別為『2-1 人力員額有合理的配置（例如：符合組織規模、學生需求、工作計畫）。』兩次。『3-1 經費足以達成工作目標。』兩次。『4-1 能有足夠且適當的軟硬體設備及空間。』兩次。『4-5 社團有足夠且適當的活動空間（例如：社團辦公室、社團表演場地）。』一次。在低分的

極端值方面，所顯示的問題與就平均數分析時所發現的問題是一樣的。

四、建議

不論是在平均分數或低分極端值來看，亟待改善的問題都出在『經費』、『人力』、『設施／設備、空間』3個項目上，以下茲就各項目提出檢討方案與建議：

(一) 經費

同仁會覺得經費不足，主要是反應出了『設施／設備、空間』與『人力』的問題。雖然一、二活目前都有整建案在推行，不過除了現有整建案外，二活各樓層、一活二樓、地下室與禮堂設施、提供借用的物品都還有待經費來改善與增加。因此，未來還需要爭許許多經費來進行基礎設施改善。而本組除了將繼續規劃未來計畫外，亦會盡力做好現有的整建案，以做為未來爭取經費的本錢。

(二) 人力

由於精實之旅期間，本組陸續辦理延長場地開放時間、製作行政程序書資料、一二活整建案、新增多項服務…等工作，工作量較以前多出許多，同仁雖樂見組內轉向積極進取的氣氛改變，但對工作量增加，人員卻減少略有微詞。職員部分，各同仁尚能接受現今的工作量。然工讀生部分，則建議以「一、二活各處同時維持有兩個人」為原則，來決定工讀生所需數量。本組於今年2至3月期間試行減少一名工讀生，然試行之效果並不是很好，原因大致如下：

1、人員訓練困難

可就以下三方面而言

(1) 業務繁雜，訓練項目多

活動中心的相關設施相當複雜，操作不易，如禮堂E化設備、布幕、空調、電力、燈光…等設施，都要經過相當時間的訓練才能獨立操作。各項服務如物品借用、臨時場地借用…都有一定的規則與程序。此外還要負責巡場、緊急事件處理…等工作。基本上，由於活動中心的工讀生有時需要單獨值班。因此必須要有能獨立解決各項硬體設施的能力。要把一個工讀生訓練到瞭解各項規則、各項設施操作方法並且熟練，往往需要很長的時間。

(2) 工讀生多屬小時工讀生，才剛訓練完，沒多久又會換人，訓練成本高、服務品質卻低。而且小時工讀生的配合度低，有時甚至說不來就不來，很難掌控。

(3) 原本一活工讀生只要會一活的工作，二活工讀生只要會二活的工作，現在由於人變少需兩地值班，所需的訓練時間與成本又更加長。

2、值班方式複雜

由於一活與二活晚間共只有三名人員值班且各時段忙碌程度不同，但還是得進行巡場工作或其他服務項目，因此，其中一名工讀生必須在一個晚上輪流去兩地支援值班。而為了要使活動中心維持服務功能、公平分配要去輪流值班的次數…等原因，使得工讀生的輪班制度變的非常複雜，也造成了工讀生經常搞錯值班地點、時間，職員也常常搞不清處該誰值班。工讀生對於需兩地奔波以及制度複雜都多有怨言。

3、服務品質下降

由於目前一、二活無法同時維持每一處都有兩個人。因此當去現場解決問題、巡場、買晚飯、洗手間時，其中一間只有一個人的辦公室就必須暫時關門，暫時停

止服務。而這樣的事在晚間時段經常發生，學生亦曾向我們抱怨過。

綜上所述，工讀生部分，建議能以「一、二活各處同時維持有兩個人」為原則，來配套調整工讀生所需數量。

(三) 設施／設備、空間

『設施／設備、空間』方面，最根本的問題是「不足」。長遠而言，要解決這個問題，只有靠增加建築容量，不是往上增高，就是要再興建新的活動場地。而在現今，我們眼前馬上會去的，就是提升環境場地的品質，除了靠整修、採購來更新設備外，我們亦會以規劃更好的管理制度、服務態度以及加強環境整潔、美觀來彌補設施空間的不足。