

學生心理輔導中心「精實之旅」自我評鑑報告

學生心理輔導中心 97/03/31

壹、前言：

- 一、學生事務工作係為學生服務工作，換言之就是學習服務的角色與任務。其中，學生是學生事務工作的直接對象，行政單位則負責為教師與學生提供教學、學習、活動或生活基本的服務，直接與間接均在提供學生最佳的服務，也滿足學生的學習需求。
- 二、本處學生心理輔導中心，亦不外於其他行政單位，基於顧客的需求創造價值的觀念，了解學生具有愛與隸屬需求、自尊需求、自我實現等等的需求，以滿足學生的需求為目標，並以提供學生「協助」與「諮商」為主要範疇，故於精實之旅中，訂定本中心之組織工作目標為『健康校園』；將服務對象：學生，與服務功能：心理輔導專業，作為本中心之核心價值。
- 三、本中心經歷診斷期、規劃期、執行期後，已獲致若干具體成果，為利檢視精實成效，現於評估期參考台師大公訓所張雪梅教授「大專院校學生事務工作評鑑指標建構之研究」之建議，並依據本中心實務所需，訂定自我評鑑指標調查表（如附件 1）。
- 四、本中心將前述指標項目，以五等第計分方式（非常符合 5 分；符合 4 分；普通 3 分；不符合 2 分；非常不符合 1 分）量化評估，因調查人數有限，採中位數、眾數、平均數並列顯示。
- 五、自評對象由 12 位參與精實工作團隊成員填寫，據以評估檢討。

貳、自我評鑑指標：

本中心自我評鑑指標，係依據中心的業務特性，參考邁向頂尖大學計劃評鑑指標，及精實期間的評估規劃執行向度與具體作為，訂定四大類別指標（C.I.P.P.）分述說明如下：

一、背景指標（Context）

（一）目標與組織：檢視精實之旅期間工作目標「健康校園」是否與本中心、本處、本校甚至國家的發展遠景一致。

1. 組織工作目標符合國家的教育目標與政策
2. 組織工作目標符合本校的核心價值、願景與發展計畫
3. 組織工作目標符合本處的精實計畫目標與價值流方案
4. 組織工作目標符合本中心組織特色與整體發展方向

5. 組織工作目標符合心理衛生、三級預防的工作理念
6. 組織工作目標符合校園學生身心發展需求
7. 組織架構健全。

二、輸入指標 (Input)

(一) 人力：檢視精實之旅期間人力配置合宜程度。

1. 輔導人員資格符合專業的標準
2. 服務人力員額充裕有合理的規劃與充分的整合
3. 工作成員能獲得專業進修機會
4. 可適當運用校內外輔導人力資源
5. 組織成員定位明確、功能互補
6. 成員充分了解其角色與職責
7. 職務配置合理適當。

(二) 經費：檢視精實之旅期間經費配置合宜程度。

1. 能編列足夠經費以達成工作目標
2. 經費的動支依適當科目簽核與結報
3. 經費的分配與運用符合業務權重比例

(三) 設施/設備、空間

1. 有適當的輔導圖書、期刊等相關設備
2. 有足夠且適當的心理衡鑑工具
3. 有便利且合宜的專業服務空間
4. 服務設施、動線、態度提供顧客滿意度
5. 軟體設備充分且使用性佳
6. 硬體環境舒適、自然且美觀

三、過程指標 (Process)

(一) 行政與管理

1. 個案/學生輔導資料保存良好並訂定保存期限
2. 檔案資料訂定傳承移交辦法
3. 輔導工作訂有標準作業流程並確實執行
4. 服務訊息、規定或計劃均依規定公告及宣傳全校週知
5. 運用科技或網路提升工作績效
6. 成員均能參予例行性行政會議或各式會議充分表達意見。

(二) 方案/活動規劃與執行

1. 適時檢視方案/活動（含三級預防）符合目標並發揮預期功能
2. 方案/活動充分宣導全校有關師生週知
3. 方案/活動依各種學生類型及特殊需求規劃與修正
4. 方案/活動具有本校特色與創新
5. 方案/活動能依計畫落實執行並有回饋檢討與完整紀錄

(三) 倫理與法律

1. 工作人員謹守倫理規範並依相關法規行事
2. 能尊重當事人/學生權益，並使其了解相關權利與保障措施
3. 涉及當事人/學生或其他人安全時，向有關單位反應或預警，以維護學生的福祉與安全

(四) 領導

1. 主管具合適的專業背景
2. 主管具備優良的管理、溝通與領導能力
3. 主管關心所有成員的工作情況與福利
4. 主管對於組織成員的績效責任期待明確
5. 主管對於組織成員的權責分工適當並可依實際情況隨時調整

(五) 統計與評量

1. 統計分析工作成果
2. 以適當的評估/評量方式檢查工作目標的完成情況
3. 顧客回饋或評量方式能適當提供有關人員參考檢討

四、 成果指標 (Product)

(一) 工作成果

1. 成果具有特色或能創新與改進
2. 有適當與足夠的出版品或宣導資料
3. 工作成果具體完善
4. 工作成果獲顧客及相關人員良好回饋
5. 工作成果能符合預期及組織工作目標

參、自評檢討：(如附件 2)

一、 背景指標

(一) 目標與組織：

1. 各項目與總平均之眾數、中位數、平均數均達 4 以上，顯示精實之旅期間之工作目標「健康校園」與本中心、本處、本校甚至國家的發展目標、政策、遠景一致性頗高，成員對於工作目標均相當認同。
2. 惟「組織架構健全」乙項，據悉成員認為架構尚不十分完整，應與輸入指標之第二項：組織人力相關，評分雖較低，但中位數、平均數尚在 3.25 以上。

二、 輸入指標

(一) 人力：

1. 人力項目之總平均之眾數、中位數、平均數介於 3.35 至 3.50 間，是本自評中平均值較低之單項。其中「服務人力員額充裕有合理的規劃與充分的整合」最低，精實期間雖已提高服務人力（個案管理師 1 名、工友 1 名、外籍生兼任諮商心理師 2 名），惟成員似乎認為人力尚未充足或完全整合，且近期人員亦有離職異動，致眾數、中位數、平均數均於 2.5 以內。

2.其次是「工作成員能獲得專業進修機會」和「職務配置合理適當」兩單項，眾數、中位數、平均數介於 3.0 至 3.33 間，精實之旅之執行期應可再加強『人員功能定位』有關專業資源之協助，適度提供包含校內和校外更多的專業訓練課程；職務分配則仍將以公平為原則，並朝向確立每個人的專長領域，落實專業分工。

3.人力項目其他單項自我評鑑結果，依各種評分來看實際工作尚與預期之指標相符，「輔導人員資格符合專業標準」乙項並得到最高評分，顯見成員對於中心整體專業背景深具信心。

（二）經費：

精實期間除望樂樓廁所改善經費由總務處預算項下支應、資源教室活動及設施部分另由 96 或 97 年度【教育部身心障礙學生輔導工作計畫經費】項下支應外，其他經費均由本中心預算【教學經常費】項下辦理。由自評結果顯示得分均於 4 以上，經費之指標項目與實際工作符合程度均佳，顯示此單項不影響精實成果。

（三）設施/設備、空間：

1.本中心所提供的圖書、期刊、心理測驗、設施、軟體設備、服務空間及服務態度等自評結果尚相符合，得分相當高。

2.惟因本中心辦公大樓稍嫌老舊，成員認為「硬體環境舒適、自然且美觀」符合程度較低。精實過程中之『改善諮商環境』面向尚有持續改善之空間，本中心未來仍將在現有的硬體空間條件下，持續提高服務空間的親近性與舒適性，將增加有格言治療效果的裝飾品。

三、過程指標

（一）行政與管理

行政管理過程，相關環節成員認為與實際工作符合程度均佳，各種統計數值得分皆於 4 以上，僅有「均能參予例行性行政會議或各式會議充分表達意見」乙項平均數 3.83 較低，往後會議中應讓成員更積極參予表示意見。

（二）方案/活動規劃與執行

本單項成員對於本中心主辦的各項活動方案均相當自信，認為實際工作符合程度均高於 4 接近 5，顯示精實之旅執行期間的『工作內容補強』獲同仁充份配合及加強推廣活動成果。

（三）倫理與法律

本單項指標項目為所有得分最高，顯示成員均相當信守專業法規與倫理守則。

(四) 領導

本單項成員多數評估主管「具合適的專業背景、優良的管理溝通領導能力、對於成員的績效責任期待明確」，對於「權責分工適當並可依實際狀況隨時調整」乙項雖平均數較低但尚有 3.58 以上。

(五) 統計與評量

1.本項指標眾數、中位數、平均數皆為 4 以上。精實期間，『責信制度』是一項重點工作，原本較鬆散的回饋措施均經過同仁熱切討論後，律定制式的回饋表，如初次晤談、諮商結案等，以及講座、團體和工作坊活動均製訂有一致的評估項目。至 97 年 3 月為止，已回饋人數超過 150 人的「初談回饋表」而言，因採五等第計分法，平均滿意度（勾選滿意或非常滿意）之受訪者幾乎都達到 80% 以上，顯示精實期間服務介面的改善以提升了服務品質。僅有「關於初談輔導人員對我所做的後續服務的安排」乙項滿意度為：78.1%，尚有提升的空間。

2.本中心現階段的精實重點為 E 化，刻正與本校計中研商設計「諮商服務管理系統」程式模組，以運用科技、將專業管理與行政工作全面電腦化，提升管理效能。該系統即在保密原則下，提供了便利而強大統計功能，未來將可提供更有效率地統計分析工作，進行工作成果的呈現，並可適當的評量檢查工作目標的完成情況。

四、 成果指標

(一) 工作成果

1.本項指標眾數、中位數皆為 4，顯示成員對於工作成果具有相當程度的自豪，平均數除「有適當與足夠的出版品或宣導資料」項外亦均高於 4。

2.本中心出版品近年來包含新生入學時出刊之「小豆苗來台大」，因創意十足又精緻，頗獲新生好評；另外學期中設計精美的「心情小書」、「格言小卡」等等，提供校園心理衛生教育功能；尚有新生身心生活適應普查後編製的成果報告書出版品，提供各單位與院系所輔導、研究之參考。

3.宣導資料方面，每學期均彙整講座、團體、工作坊暨活動文宣手冊「心靈樂活之旅」供索取，配合電子報、網站、全校性 E-MAIL、海報張貼、新生身心普查時發送。未來應可考慮再提供更多的出版品或宣導資料讓全校週知我們的成果。

肆、結論與建議

一、結論

(一) 總結本中心自評調查結果，背景指標部分、過程指標部分、成果指標部分大致上自評均能符合實際狀況，無論眾數、中位數或平均數等統計數值均大於 4.0。惟輸入指標部份因人力項目分數較低，致眾數、平均數兩項統計數值低於 4.0，應是再次精實之旅可以加強的面向。

附表 1：評鑑指標項目統計結果彙整表

指標	背景 C.	輸入 I.			過程 P.					成果 P.
項目	目標與組織	人力	經費	設施設備空間	行政與管理	方案/活動規劃執行	倫理與法律	領導	統計與評量	工作成果
眾平均數	4.50	3.50	4.16	4.00	4.16	4.70	5.00	3.60	4.50	4.00
中位數	4.14	3.35	4.16	4.16	4.08	4.70	4.83	3.80	4.16	4.00
平均數	4.11	3.40	4.27	4.23	4.22	4.53	4.50	3.83	4.22	4.15

(二) 其他如：「設施設備空間的改善、權責分工適當並可依實際情況適時調整、統計與評量的精進」等，目前的精實之旅正在持續進行與改善中，未來將可獲致較具體的成果。

二、建議

人力為本次自評最顯著尚有缺失的項目，其中「服務人力員額充裕有合理的規劃與充分的整合」乙項平均數僅有 2.5，眾數及中位數甚至僅有 2，顯示本中心所面臨的困境與其他大專院校近似，專任輔導人力普遍缺乏，尤其在教官逐步退出校園之後，學生心理及行為問題的早期介入、危機事件的立即處理、生活及生涯輔導的實施等，均有賴學有專精的心理諮商人員提供有效的服務和協助。尤其在上學年起

實施『學院(系所)輔導老師』制度後，成員需要負擔個案管理的新角色，所需時間、精神均增加相當多，組織內尚在調整適應中。

心理師法自 90 年公佈實施後，賦予從事諮商輔導工作者相當之專業權責與規範，惟校園輔導工作更需愛心、耐心與熱情，因此學生心理輔導工作常需要長期時間和人力的投注，致使輔導老師業務量加重。本中心專業服務比例與北區 12 所主要大學比較，顯示本校專業比例已達 1:3000 以上，較平均 1:2277 高出甚多；接近台師大甚至僅次於資源較缺乏之私立大學(如淡大)。在高標準的要求下，應如何提升本中心士氣、熱情與服務品質成為另一項課題。

附表 2：北區主要 12 所大學專業師生比例統計比較表

校名	台灣大學	政治大學	師範大學	清華大學	陽明大學	中央大學
94學年	2667	1698	3045	888	534	1097
95學年	3124	1793	3196	1069	1456	1965
經費(萬)	715	845	220	1288	294	1027
經費/生師比	0.27	0.50	0.07	1.45	0.55	0.94
校名	台北大學	淡江大學	交通大學	成功大學	彰化師大	中山大學
94學年	1142	3643	883	1975	1274	1577
95學年	2778	4867	1640	2106	1476	1856
經費(萬)	539	154	1285	625	365	1819
經費/生師比	0.47	0.04	1.46	0.32	0.29	1.15

註 1：94 學年度依『全國大專校院輔導工作實施概況及特色彙整』報告書統計資料；95 學年度由本中心依各校網站資料及電話洽詢統計。

註 2：94 學年度平均師生比 1:1701；95 學年度平均師生比 1:2277

所幸本中心精實之旅期間，已獲學校核撥 2 名個案管理師，其中 1 名即將於四月份報到任職，本中心將儘速補強另一名個案管理師及退休同仁所遺留空缺，並讓新進同仁得以傳承迅速銜接業務，以符合精實計畫目標。