大學校園電算中心關鍵績效指標研究---以台北護理學院為例

本研究個案目前尚無完整的績效衡量制度，擬利用平衡計分卡建構研究個案的績效指標，將績效指標聚焦於財務、顧客、內部營運程序、學習與成長四大構面，完成一個可量化、有效的、可靠度高的績效衡量方式。採用個案研究法、訪談及問卷調查完成各構面及指標權重計算後，建立本研究個案之績效衡量模式。研究成果：1.本研究利用平衡計分卡為分類架構，完成研究個案各組績效指標與電算中心整體關鍵績效指標，提供主管作後日後建置績效指標的參考；2.將研究過程記錄下來，研究個案各組與電算中心如何產生績效指標與目標值，讓日後研究者做參考；3.本研究發現訂定指標權重配置，需經過審慎討論，再逐期調整，此過程可供研究個案不同行政單位建置績效指標參考。