

通路與系統

學務長

連興隆 老師

民國一〇〇年三月二十三日

7-11 開創了台灣通路的傳奇，讓人們見識到通路的驚人力量。原來曾經是我們認為毫不起眼的柑仔店，當有組織的串聯在一起時，它竟可以取代郵局、取代高鐵、取代銀行、取代監理所、。美國沃爾瑪市場(WalMart)則是建立系統的典範，沃爾瑪是由零售業起家，也曾是一家毫不起眼的柑仔店，但現在卻成了全球最成功的世界性連鎖零售企業，為全球營業額最大的公司，連續三年在美國《財富》雜誌全球 500 強企業中居首。沃爾瑪由小到大決非一帆風順，但其最底層的關鍵是建立了正確的執業「系統」，當一個有效的可執行的系統建立完成之後，後續的版圖擴張就是簡單的系統複製。

高大是所沒有通路的大學。回想小時候，每天的朝會與降旗就是學校宣導的最佳通路；連大學時代都有固定的全校性大型集會或各班班會，這也是通路。學校的通路是學校與學生的溝通管道，包含：海報宣傳、發文各單位、學校刊物、電子郵件、網站、BBS、臉書、等等。高大的通路何在？海報宣傳成效有限，發文各單位只能聊心意，學校刊物沒有，學校提供之電子郵件學生不使用，學校首頁學生不青睞，我們沒有一個通暢的通路，學校做到滿身是汗，卻被學生嫌到流涎，情何以堪。

接受一個新任務，可能令人心煩意亂，因為手邊已有做不完的事了，「學務長不要再突發奇想了！」我腦袋浮出這樣的呼喊。我非常了解高大在人力資源上的窘境，常常一人要當好幾個人用，所以，很不好意思因「突發奇想」而增加同仁的負擔。「做出系統」是我最佳的建議與解決負擔的最佳方法。以學務處月刊為例，他的確是個負擔，要為每一期的內容傷腦筋，讓人快樂不起來。但是，如果我們能把學務處月刊的系統做起來，以後的工作只剩下例行性的「剪貼與貼上」，那就輕鬆多了。學務處月刊所需的系統是頁數與框架，一個合適的分類框架，可簡化工作量。我常覺得一件對的事只要做的長久，就會產生它應有的效應，不一定要做的好，但要做的久。透過時間的淬鍊，不好的會變好，好的會更好。「做出系統」才有辦法讓事情做的長久。

高大需要通路，也需要在好些事情上建立系統。這些需要集思廣益、需要創意、需要突發奇想。試想，可否在學生宿舍建立通路？可否利用 7-11 建立通路？學務處有好些的活動，這些看似不相干的活動可否成為系統的一部份？在時間的軸線上添加歷史的價值，在空間的軸線上彼此串聯？我的想像是，活動舉辦辛苦大家，卻也像放煙火，過了就結束了，但是如果能建立一個系統，那會留下足跡，辛苦卻美麗的足跡。

