



國圖「遠距學園」閱聽服務新境界

數位學習e起來

鄭寶梅 ◎ 國家圖書館編輯

✧ 前言

國家圖書館（以下簡稱國圖）自2000年開放「遠距學園」（<http://cu.ncl.edu.tw>）遠距教學服務至今，積極充實此數位學習園地的教學內涵，且因應新科技進展與web2.0服務趨勢，不斷加強及改善學園的數位學習環境及服務，於2009年3月間完成系統平臺全面轉換與升級作業，新增學員個人化學習管理、學習互動、教學資源查詢等特色功能，大大地提升學員對本學園系統整體服務滿意度，且有效擴充利用與課程主題相關之數位學習資源。

這兩年在國圖顧敏館長施政理念的重視及政策的全力支持下，「遠距學園」自製產出許多深具特色的數位影音課程，內容豐富，課程主題多元化，包括有圖資專業、圖書館利用、圖書資訊素養、文學、語言、科普及臺灣研究等，不僅嘉惠圖書館從業人員，自我進行線上學習在職專業進修，而且讓更廣大的民眾進入本館的網站，透過此數位教學網的知識送到家服務，免費選讀「遠距學園」300多門課程，享受由圖書館產出的多樣化人文、文學、科普的線上閱聽服務，大大地縮短了民眾與圖書館的知識服務距離。這些服務成果再度成爲國圖榮獲2009第一屆政府服務品質獎評鑑項目中的創新服務之一。

以下分別就「創新服務歷程」、「樹立專業性學習網」、「傳播寰宇漢學研究」、「專業分工資源共享」、「立足本土接軌國際」、「e化學習滿意度調查」五個面向來說明「遠距學園」兩年來閱聽服務新境界的發展成果，謹此邀約圖資專業同道、各界有興趣的網民，踴躍上網數位學習e起來，共享此國家級的專業數位學習網。

✧ 創新服務歷程

國家圖書館爲促進圖書館員在職教育，提升民眾圖書館及資訊利用素養，建置「遠距學園」數位學習網，開放全民利用圖書館數位學習資源，全部數位課程結合圖書資訊專業組織、各大學圖書資訊系所及各類型圖書館、教育單位、政府機構等共同開發數位教學課程，期能爲圖書館員及社會大眾提供繼續教育的優質數位學習環境。學園自2000年開放服務至今，本學園所建置的非同步網路教學系統與啓用的網路教學服務，爲國圖開啓了前所未有的嶄新數位資源

服務，不論是服務方式或內涵，因此，學園開放服務之創新成果，於2002年在資訊月傑出資訊應用暨產品獎中的首屆電子化政府項目已受到獲選入圍的肯定。

繼而於2010年《數位時代》雜誌評選我國政府網站20強，國圖再次獲得政府網站20強殊榮，其中國家圖書館從2009年的第20名躍升到2010年的第11名，除了提供實體圖書館的藏書資訊、期刊、論文查詢服務外，主要為所設立的遠距學園教學專區，於2009年增加提供文學、語言、人類學及臺灣研究等影音課程，讓民眾免費觀看影片。此由民間機構評選出政府便民服務的最佳政府網站，也充分反映了我國圖書館近年來積極推動數位學習服務成效，我們的用心創新服務，凝聚了全國圖書館界與公部門的數位資源，使得民眾也以其公民力量與網站使用量，來再度肯定國圖網站的資訊流通廣度、速度與深度。

✧ 樹立專業性學習網

「遠距學園」目前是國內唯一由公部門建置的圖書資訊專業數位學習網，免費提供各界圖書資訊領域相關的數位教學資源與服務。近兩年，配合本館2009數位服務年的多場重要活動之影音錄製實況課程，包括「星空探索系列」國內外專家學者講演活動、漢學書房「國家圖書館資源與利用」系列教育訓練課程、「國外圖書館專業圖書館員工作坊」主講者授權之「中研院史語所數位典藏資料庫運用介紹」、「臺灣電影數位典藏與推廣」、「利其器以善其事：國立臺灣大學圖書館建置之漢學資料庫」系列課程；另由中華民國圖書館學會、國立臺灣大學圖書館、中央研究院、資訊工業策進會等公私部門相繼授權、或合作開設與服務的線上課程，這些課程包括「最佳圖書館的經營策略」、「博物館導覽解說實務技巧」、「多元維度的數典之學：以中央研究院機構計畫為範例」、「探索資訊服務新境界」等，這些新增的課程數量與主題種類、參與合作或授權的機構或個人，豐富的內涵為歷年之最，誠有賴館內外相關單位的共識，才得以共同合作加深加廣此圖書資訊專業學習網。

✧ 傳播寰宇漢學研究

本學園特闢「寰宇漢學講座」系列課程，開設由本館漢學中心錄製所獎助優秀海外漢學訪問學人之講演、或延攬國內外重要漢學家之講座，首度透過此不受時空限制地數位學習網站，廣為向全球傳播此在國圖產出的國際漢學研究成果，探討主題有關文學、藝術、歷史、社會、宗教等，提供全球各地的學者與民眾分享此網上漢學文化閱聽新服務。

此講座收錄內容，包括有2009年來自全球15個國家的17位外籍學人授權的17場講演精采的討論會或座談會之發表，目前已累積有30場，引領學員們一起遨遊浩瀚的寰宇漢學天地。本館以學園的數位學習平臺為基礎，整合所產出的現代國際漢學研究精華，深化了圖書館的知識加值服務內涵，掌握學習新科技與全球資訊網的無遠弗屆的優勢，有效地開展了此學習網成為圖書



館在學術傳播與文化傳播的重要交流平臺，進而倡導與推廣全民的人文素養與人文閱讀。

✧ 共享專業數位資源

本學園因應「行政院及所屬各機關公務人員數位學習推動方案」之發展政策與數位學習國家型科技計畫成果，所提供的「資訊科技應用課程」系列與「行政管理課程」系列，就是與行政院主計處的「公務員資訊學習網」、人事行政局地方行政研習中心的「e學中心」、高雄市政府的「港都e學院」，分別進行課程合作授權或交換應用，達成公部門間依業務職掌與推動之需，分工產出專業性學習資源，卻能共享彼此所產出的相關數位學習資源，俾便圖書館從業人員可透過本學園的專業學習網，一站式選讀到相關的資訊科技與行政管理數位課程等。

✧ 立足本土接軌國際

本館建置遠距學園，提供本國民眾網路教學服務，也是我國政府部門最早推動線上數位學習的機關之一。學園服務之初所開設的圖書資訊核心課程，也曾嘉惠到海外馬來西亞的華人圖書館，作為其館員培訓與讀者教育利用。近年來，在圖書館界、學術界、出版界與其他政府機關合作共識下，相繼有來自國外的圖資相關領域學者專家授權，在學園分享其最新的研究發展與豐富的實務經驗，本學園特闢「國際新知交流」系列課程，期能提供無國界之專業新知學習資源，俾便國內圖書館從業人員透過此學習網，掌握到全球圖書館的重要發展與借鏡成功的圖書館服務典範。

✧ 調查e化學習滿意度

前述本學園這兩年來在系統的全面升級與課程內容的大量擴充，其服務成效也經過公私部門在服務品質或數量上評鑑結果的肯定。然為掌握學員在本學園的學習情況及滿足其學習的需求，學園自2009年3月啓用新系統起，開始進行線上系統升級滿意度問卷調查，自2010年1月至5月於本學園完成公務員學習時數認證課程之7,970位學員的滿意度調查結果，整體而言對本學園的滿意程度為92%，是否會推薦親友來本學園為99%。調查細項包括有課程的分類、內容安排、實用程度、網站的架構及分類方式、內容豐富性、視覺設計感覺、版面編排與連線速度，俾便據以作為維護學園服務品質與持續發展的參考。

✧ 結語

國家圖書館顧敏館長表示：「『閱讀推廣·傳播新知』一直以來都是國家圖書館的施政目標之一，新知識經濟時代，閱讀即是力量，國家圖書館期望透過完善的服務，帶給讀者一股向上提昇的力量，和一種『悅讀』的享受。」

在網際網路及數位學習時代來臨之前，民眾是很難利用到國家級圖書館的資源。2009年是國家圖書館的服務年，2010年是數位拓展年，國圖積極將所舉辦的許多場跨領域、跨單位合作的重要專業講演或學術活動，運用數位學習科技，有效地透過此網路教學平臺，將圖書館產出的深度人文或科普教育講演影音資源，加以廣為傳佈與普及化，期以倡導學術研究大眾化並推動全民數位閱讀。我們的努力成果除了有主管機關與民間評鑑的肯定與支持，尤其是本學園使用者對此數位學習服務的滿意度回饋，及各界的合作參與共建共享此圖書館的數位學習園地，這些都是國家圖書館不斷提升為民服務品質與創新的原動力。 ISBN



· 體驗數位學習！e起加入國家圖書館遠距學園 (<http://cu.ncl.edu.tw/>)。



· 國家圖書館館長顧敏主講



· 德國不萊梅市立圖書館Barbara Lison館長主講



· 資訊工業策進會陳美莉組長主講