

終身學習的好夥伴－臺北 e 大數位學習網

姚瓊翰

臺北市政府公務人員訓練處綜合企劃組組長

壹、「臺北 e 大」的特色

一、「臺北 e 大」的使命與願景

「臺北 e 大」數位學習網成立於 2001 年 8 月，由當時的臺北市政府公務人員訓練中心基於「人力即競爭力」的理念，擴增學習服務管道，將原本發展完備之員工在職訓練實體課程，轉製成數位教材於網路上播放，擴增學習服務管道，並藉由廣增職涯及生活上所需基礎知能課程，逐步推展服務範圍至網路大眾，協助無暇進教室上課的公務人員及上班族，學習運用網路及數位科技工具，主動充實知能，養成終身學習習慣，成為有職場適應力的人，以提昇學習者個人及其組織競爭力。

經過將近 7 年的努力，「臺北 e 大」會員數在今年(2008)3 月 25 日突破 7 萬名，並因課程公開閱覽與內容多元等性質，使得會員中非市府同仁占 2/3，跨越服務臺北市政府員工在職訓練的範疇，成為公部門中少見兼顧一般民眾終身學習需求之綜合性數位學習網站。

二、「臺北 e 大」的經營理念

「臺北 e 大」是公部門經營的綜合性數位學習網站，專注於供應教育性數位內容的學習服務，提升學習者個人及其組織競爭力。依據其成立宗旨與服務對象，其經營理念為：

(一)非營利：由於營運經費由公務預算支援，因此「臺北 e 大」自我期許普及數位學習風氣的任務，立志提供價格低廉甚至大量免費的數位學習課程，以降低市民大眾進入數位學習世界的門檻。

(二)自主學習：配合網路使用者自由瀏覽特性，「臺北 e 大」提供的數位學習服務希望營造輕鬆便利的非正式學習環境，鼓勵上班族善用網路增長見聞，培養出運用多元資源的習慣，所以不會對學習設定過多強制要求或限制條件。

(三)開放分享：製作數位教材花費甚多經費，製作完成後若限制閱覽對象，不讓更多人使用，從成本效益的角度來算相當不合理，因此「臺北 e 大」破除本位主義，開放提供各機關團體製作數位教材的經驗，在非營利教育訓練使用條件下，分享交換數位教材。

貳、「臺北 e 大」的發展目標

為達到協助學員經由數位學習提升職場適應力的目標，「臺北 e 大」的發展可分由四個主軸進行，各主軸的目標及重點工作分別敘述於後。

一、改善數位學習服務產品品質

(一)目標 1：提升投入產出效率

1、節省製作成本

數位學習教材的製作方式依課程內容的豐富程度，素材的精細程度，以及教學設計的複雜程度，所投入的經費逐級增加，因此在有限的預算限制下，如何依據教學目標與教材內容，搭配適當的製作方式，產製出最多元的數位教材，以達最節約有效的經費利用率，是每年「臺北 e 大」規劃小組的重要工作。

2、確認合格產品品質

數位教材一經製成，可放在網路上流傳經年，因此內容的正確性與時效性，以及播放程式的相容性等，攸關產品的持久性，若不注意內容品質，上網後被發現有誤，更改不但費時費工，有時還因製作的軟體過時，無法逕行更改只好下架重製，因此數位教材的製作過程必須有審查機制，驗收亦需確實，以確保內容無誤，延長產品壽命。

(二)目標 2：提高數位學習服務產品之利用率

1、擴大顧客群、市場區塊

數位教材越多人上網使用，越能降低平均製作成本，彰顯數位學習產品的長尾效應，因此須多方推銷已製成之產品，比如與其他學習網站連結，擴大閱覽族群範圍及市場區塊。

2、加深品牌知名度

「臺北 e 大」持續向公私營機關團體招手，推銷開放分享的合作價值觀，並介紹輕鬆自主的數位學習方式，希望能成為網路時代民眾終身學習的好夥伴。

(三)目標 3：改善營運流程

1、提升平臺效率、穩定性

數位教材必須架設在網路學習平臺上才能播出，要營造比進入實體教室還要便利輕鬆的網路學習環境，有賴資訊系統與作業的支援，要設計出符合使用者上網習慣，運轉效率強而且穩定的學習平臺，資訊人員與數位教學設計人員須持續溝通並蒐集使用者回饋意見，應顧客所需調整系統功能，才能留住上網顧客。

2、精進教材製作流程

「臺北 e 大」的教材來源分為委外製作、錄影後轉製以及自行製作等，三種方式在規劃、設計、製作、驗收各階段所需投入的人力及時間成本各不相同，為提升教材適用性，「臺北 e 大」工作團隊要求各分項業務負責人員須提出流程改進，品質精進的具體建議，並化為行動方案實際解決問題。

二、加強經營顧客關係

(一)目標 1：提高顧客關係價值

1、建立合作的夥伴關係

隨著網路科技的進展，以及數位課程可彌補實體教室在時空人數方面的限制，近年來公部門陸續導入數位學習服務，以自身有限的經費架設平臺、製作課程，供各自部門所屬學習者使用。「臺北 e 大」努力於與有意願推廣數位學習的部門聯繫，建立不同程度的合作關係，交換分享數位課程，以避免有限經費支援下產製的數位學習教材內容不致重複，並透過合作機制提供給更多學習者使用，讓學習者有更多面向的課程可選讀。

2、協助互補夥伴成長

公務人員訓練處是提供臺北市政府員工教育訓練的部門，所製作數位教材以提升公務人員執行公務所需知能為優先要

務，因此「臺北 e 大」逐年分階段協助市府各部門加入數位學習行列，期使各單位逐步了解如何規劃、製作、帶動數位學習服務，而後成為互補夥伴，共同在「臺北 e 大」平臺上為不同專業背景、領域的顧客群製作適當的數位教材。

(二)目標 2：顧客滿意服務

1、提供專人解答的客服

參與數位學習的人必須有基本電腦操作常識，並且會上網瀏覽資訊，對許多不常使用電腦的人來說，是一個不小的障礙，因此「臺北 e 大」客服範圍不限於解釋如何瀏覽課程，還有引領生手入門，熟悉電腦網路操作的資訊普及教育任務，為此「臺北 e 大」客服業務並未外包，改為自行僱請高素質專人組成客服中心，為顧客解決學習與操作上的問題，同時收集顧客的使用行為與學習偏好，做為營運改善的參考。

2、提供客製化的學習服務

雖然數位課程已開放供個別使用者自主學習為主，仍有部分課程獲得一些機關團體的青睞，希望能讓其內部員工集體上課，視為員工教育訓練，為此「臺北 e 大」可以因應不同的需求，提供不同程度的包班服務，方便班務管理與教學的執行。另外，合作夥伴要求提供配套的行銷服務、考試認證服務，或報名收費服務等，「臺北 e 大」皆樂於配合。

3、建立與顧客緊密聯繫的管道

數位學習過程都在網路上進行，服務人員與學習者沒有面對面的機會，學習者之間也沒有交流溝通的管道，似乎自主學習有成為個人行為的傾向，如果數位學習只達到獨學而無友的效果，未免可惜了辛

苦建製的 e 化平臺，還失去網路無遠弗屆，可以交友廣天下的優勢，因此，「臺北 e 大」開發學習論壇，廣設各課程、主題的討論社群，讓學習者可以選擇適當的版面吐露心聲，與志同道合的網友線上交換心得。同時，「臺北 e 大」也可透過學習論壇及時回復抱怨或處理對課程、服務的建議。

三、推出創新學習服務

(一)目標 1：開發新服務

1、嘗試新型態學習管道

數位學習的興起與發展與網路科技的進展有密切的關聯，數位內容的傳播方式從早期的磁碟片、光碟，進展到目前以個人電腦來接收有線或無線訊息為主，然而隨身聽、手機、PDA、電子書等新型態的資訊產品正逐漸改變我們接受訊息的習慣，適合此類載具的數位學習內容將成為新消費者的需求，「臺北 e 大」雖然無財力資源投入開發創新產品，但是仍保持對市場趨勢的敏感度，隨時因應新科技，嘗試推出小規模試驗性新型態數位教材專案。

2、以新服務組合創新需求

因應顧客群的特殊需求，或課程學習主題的特性，「臺北 e 大」靈活搭配不同學習服務，以開發新顧客。例如：可以為嚴格要求專業的公共衛生人員繼續教育推出內容嚴謹的教材及考試題目，也可以為執行勤務的警察人員推出全省包班，限制觀看者身分的鎖碼課程，還可以為不習慣操作網路工具的志工推出相見歡節目，只要有助於吸收新知，不限制於教室內上課的學習方式「臺北 e 大」皆納入考慮。

3、業務流程創新

各式新組合的學習服務需要新營運流程來配合，「臺北 e 大」不以須遵守標準作

業流程來限制業務的發展，而以創立新作業流程來回應顧客的需要。

(二)目標 2：汰舊換新

1、淘汰不合時宜產品

數位教材理論上可以長久放在學習平臺上供人選讀，然而實務上會因內容過時而出現與現狀不符、法令已更改、作業系統過舊無法播放等問題，因此「臺北 e 大」定期檢視平臺上的數位課程，判斷原版本是否須部分更改或予以下架全部重新製作。

2、尋找下一代市場機會

在 2001 年「臺北 e 大」開站初期，一般公務人員還正在學習安裝辦公室應用軟體處理公務，網路使用的普及率亦不高，在顧客群普遍不熟悉運用網際網路搜尋資源的大環境下，數位學習教材有如網路版的實體教室，在學習平臺上播放講師的影音檔與講義。然而隨著資訊通信科技的進步，以及常上網、玩過電腦遊戲的世代逐漸步入職場，數位教材的設計製作將面臨新的挑戰，新進公務人員、上班族的需求是甚麼？如何引起學習動機，如何運用各種教學技巧以達到教學目標是「臺北 e 大」正在思索的新課題。

四、營造自主學習文化

由於資訊通信科技的進展變化相當快速，網路應用相關服務日新月異，推陳出新，為能同步掌握數位學習產業的脈動，「臺北 e 大」團隊以充實成員數位學習專業知能、充分授權形塑彈性自主團隊、開放接受新觀念培育創新能力自我期許，隨時吸收新知，主動投注心力，以成為推動數位學習的專業團隊。

參、「臺北 e 大」推動現況

在改善數位學習服務產品品質、加強經營顧客關係、推出創新學習服務以及營造自主學習文化等 4 個發展主軸下，「臺北 e 大」架構出 8 項行動目標，訂定績效指標，逐年提出重點發展計畫，今年（2008）推動的重點有 4 項，分別為：

一、改善平臺效率與效能

「臺北 e 大」數位學習網將更換伺服器主機，擴充資料庫容量，修改學習平臺及管理平臺系統功能，並以提升傳輸效率、貼近學習者使用習慣為指標，改善平臺效率與效能，提升學習網站服務品質。

二、推動學習論壇

數位學習者在網路上完成學業，缺少共同研討與互動交流之環境，今年「臺北 e 大學習論壇」不但推出公務人員共通性業務討論社群（如公文、採購），讓市府同仁及公務人員得以在此平臺交換職場上之工作技能與知識，今年「臺北 e 大」更與市府局處合作，成立特定對象之討論社群（如志義工、原住民），容納多元聲音。

三、開發互補夥伴

互補夥伴可以提供以特定顧客群為對象之特定主題數位學習教材，交由「臺北 e 大」平臺播出，兩單位間的產品可以互相補足對方的不足，增強彼此產品的利用率，達到綜整經費與資源最佳投入產出績效。今年「臺北 e 大」與市政府原住民委員會、社會局社工室合作，為原住民及志工兩社群量身製作數位學習課程與學習服務，以提供原住民及志工朋友運用網際網路增進知能的機會。

四、各系列課程伴讀活動

「臺北 e 大」課程分為語言類、資訊

類、管理類、公務類及人文類五大系列，供應不同需要的學習者上網選讀，學習者除了可以在「臺北 e 大學習論壇」發抒心得，結交網友外，還可參加各系列課程所舉行的伴讀活動，有繳交作品就有機會獲得獎品。今年的活動分別為：

- ▶▶ 「冬日，幸福的滋味」新課上線徵文比賽（已結束）
- ▶▶ 「大膽 show 自己」徵文、相片募集活動（已結束）
- ▶▶ 「學外語 好 easy，拿贈品 so happy」（已結束）
- ▶▶ 「颯主題 A 獎金」學習論壇主題評選（已結束）
- ▶▶ 「資訊系列新課上線抽獎」（6~7 月辦理）
- ▶▶ 「資訊系列作品創作比賽」（預計 8~9 月辦理）
- ▶▶ 「管理系列課程意見調查」（預計 10 月辦理）
- ▶▶ 「原住民與志工朋友來選課抽大獎」

（預計 11 月辦理）

肆、結語

目前「臺北 e 大」數位學習網平均每日瀏覽人次為 5,800 人，線上修課人數保持在 5 萬人左右，學員則分布臺灣各地，主要客源來自臺北縣、市，臺中市、高雄市，國外訪客約佔一成，以港、澳、美、加為多。目前平臺上有 378 門課程，公務類佔 30%，資訊類佔 25%，兩類課程合計佔 55%，顯見「臺北 e 大」目前仍以都會區上班族顧客為主要對象，並提供與公務或職場知能直接相關的課程為主。展望未來，「臺北 e 大」存在目的在協助民眾學習運用數位科技產品，保持對數位內容的興趣，養成吸收、分享教育性網路資訊習慣，「臺北 e 大」本身也會在既有基礎下，隨著數位學習產業的發展，持續蛻變更新服務內容，拓展對一般民眾的服務，成為終身學習的好夥伴。